

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LUBA MARINA KNOPIK MICHELON

**INTERFERÊNCIA DA HISTÓRIA DE VIDA, DAS ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO E DA RESILIÊNCIA INDIVIDUAL NO PROCESSO
ESTRESSOR-RESPOSTA DOS FUNCIONÁRIOS DE UM RESTAURANTE**

CURITIBA

2017

LUBA MARINA KNOPIK MICHELON

**INTERFERÊNCIA DA HISTÓRIA DE VIDA, DAS ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO E DA RESILIÊNCIA INDIVIDUAL NO PROCESSO
ESTRESSOR-RESPOSTA DOS FUNCIONÁRIOS DE UM RESTAURANTE**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista, no Curso de Pós-Graduação MBA em Gestão de Talentos e Comportamento Humano, Setor de Administração, da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Samantha de Toledo M. Boehs

CURITIBA

2017

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer aos meus pais, Cida e Mike, por terem me possibilitado estar aqui hoje, correndo atrás do que acredito ser importante, por me darem apoio nesta minha jornada em busca da felicidade.

À minha tia Márcia, por me escutar, me dar conselhos, e me guiar durante todo o processo desta pesquisa, assim como na vida.

Agradeço meus amigos e amigas, por existirem na minha vida, tornando tudo mais fácil e feliz. À Alessandra, pelas risadas, pela paciência, pelos encorajamentos, pelos incentivos, por acreditar em mim, e por ser uma amiga tão especial.

Aos colegas de curso, e pelas amizades criadas durante estes dois anos. Aos professores do curso, por apresentarem tantas coisas novas e diferentes, e pelo incentivo que deram a mim e aos meus colegas de classe.

À professora e orientadora Samantha, por ter estado tão presente neste processo, por ter me mostrado alternativas e novas idéias de como prosseguir quando tudo parecia confuso e tão difícil.

Gostaria de agradecer imensamente aos participantes desta pesquisa, por se abrirem comigo, e falarem de tantas coisas de sua história, inclusive das situações mais difíceis, por se emocionarem e por serem tão honestos.

RESUMO

O seguinte trabalho teve como objetivo analisar de que forma a história de vida e as estratégias de enfrentamento (*coping*) ao estresse, bem como a resiliência individual podem interferir no processo estressor-resposta dos funcionários de um restaurante. A metodologia utilizada foi de abordagem qualitativa, realizada a partir de uma pesquisa descritiva e exploratória com a realização de um estudo de caso. Na pesquisa foram entrevistados quatro funcionários de um restaurante de pequeno porte localizado em Curitiba-PR, onde foram investigadas suas histórias de vida, situações estressoras enfrentadas na vida e no trabalho e as estratégias de enfrentamento utilizadas em tais situações. Os resultados demonstraram que a história de vida, a resiliência pessoal, e as estratégias de enfrentamento de estresse contribuem no ambiente de trabalho, pois tais fatores tornaram os participantes mais fortes e mais preparados para enfrentar as situações de adversidades que se apresentam. Foi constatado também que, apesar de os participantes estarem mais bem preparados para enfrentar e superar as adversidades, serem resilientes, isto não os torna imunes ao estresse nem capazes de superar toda e qualquer situação de estresse que se apresente.

Palavras-chave: Estresse no Trabalho; Estratégias de Enfrentamento; Resiliência; História de Vida.

ABSTRACT

The following study had as its goal analyse in what ways the life history, the ways of coping to stress, as well as individual resilience may interfere in the stressor response process of restaurant employees. This research methodology was delineated as qualitative, carried out by descriptive and exploratory approach, based on a Case Study. In this study, four employees of a small restaurant located in Curitiba, Paraná, Brazil were interviewed about their life history, stressful situations dealt during their personal and professional life, and also what ways of coping were used to overcome adversities. This research showed that the individuals' life history, their personal resilience and ways of coping with stress help in the work environment, for these factors made them stronger and more prepared to cope with new stressful and adverse situations. This work also showed that, even if those individuals became more prepared to overcome difficult times, it doesn't mean they are neither immune nor capable to overcome every and each adverse situation that presents.

Key-words: Work Stress; Ways of Coping; Resilience; Life History.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - MODELO DE PROCESSAMENTO DE ESTRESSE E <i>COPING</i>	22
QUADRO 1 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P1.....	40
QUADRO 2 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P2.....	43
QUADRO 3 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P3.....	45
QUADRO 4 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P4.....	48
QUADRO 5 - FATORES DE RESILIÊNCIA E DE ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DOS PARTICIPANTES.....	54

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - DESCRIÇÃO DAS OITO SUB-ESCALAS DO QUESTIONÁRIO DE ESTRATÉGIAS DE <i>COPING</i>	20
TABELA 2 - DEFINIÇÕES DE RESILIÊNCIA.	23
TABELA 3 - FATORES DE PROTEÇÃO.....	27
TABELA 4 - FATORES E FONTES DE ESTRESSE.....	29
TABELA 5 - CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES.	38

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS DA PESQUISA	15
1.1.1	Objetivo Geral.....	15
1.1.2	Objetivos Específicos	15
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	16
2.1	ESTRESSE E O PROCESSO ESTRESSOR-RESPOSTA	16
2.2	ESTRATÉGIAS E RECURSOS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE...	20
2.3	RESILIÊNCIA	22
2.4	ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE E RESILIÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO	28
3	METODOLOGIA.....	32
3.1	TIPO DE PESQUISA	32
3.2	COLETA DE DADOS.....	33
3.2.1	Universo e amostra.....	33
3.2.2	Métodos de coleta de dados.....	34
3.2.3	Entrevista.....	34
3.3	ANÁLISE DE DADOS.....	36
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	38
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E DOS PARTICIPANTES.....	38
4.2	INCIDENTES CRÍTICOS E HISTÓRIA DE VIDA	38
4.2.1	Adversidades na história de vida de P1.....	38
4.2.2	Adversidades na história de vida de P2.....	41
4.2.3	Adversidades na história de vida de P3.....	44
4.2.4	Adversidades na história de vida de P4.....	46
4.3	FATORES ESTRESSANTES NO TRABALHO ATUAL DOS PARTICIPANTES E AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO.....	48
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	54
5.1	CATEGORIA 1: RESILIÊNCIA	54
5.1.1	Fatores de risco	55
5.1.2	Fatores de proteção.....	56

5.2	CATEGORIA 2: ESTRATÉGIAS E RECURSOS DE ENFRENTAMENTO...	60
5.2.1	Estratégias utilizadas na história de vida.....	61
5.2.2	Estratégias utilizadas no ambiente de trabalho	65
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
	REFERÊNCIAS.....	72
	ANEXO A – INVENTÁRIO DE ESTRATÉGIAS DE COPING DE FOLKMAN E LAZARUS	78
	ANEXO B – ESCALA DE FOCO E MÉTODO DE <i>COPING DE BILLINGS E MOOS</i>	

1 INTRODUÇÃO

As pessoas se deparam diariamente, no contexto moderno de vida, com grandes desafios, sejam estes relacionados à violência, aos estudos ou ao trabalho, os quais podem causar sofrimentos nas dimensões tanto física, emocional ou social (SIQUEIRA E PADOVAN, 2008; KNORST, 2012). Como aponta Sequeira *et al* (2014, p.46), “A maioria das pessoas vive sujeita a uma elevada sobrecarga de stress quotidiano devido, em grande parte, ao estilo de vida adotado”.

Stacciarini e Tróccoli (2001) apontam que o estresse é algo muito recorrente nas discussões relacionadas ao dia a dia moderno. Em situações estressantes, o corpo sofre reações químicas que levam o organismo a reagir da melhor forma diante do acontecimento, entretanto, quando deparados constantemente a situações estressantes, o organismo não tem tempo de se recuperar destas reações (FERRAZ, FRANCISCO, E OLIVEIRA, 2014).

No contexto do trabalho, as pessoas estão sujeitas ao estresse contínuo e segundo Paschoal e Tamayo, (2004, p. 46), podemos denominar como estresse ocupacional “um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas”.

De acordo com Paschoal e Tamayo (2004) os indivíduos e suas percepções são fatores essenciais para o impacto do ambiente em seu bem-estar, ou seja, para que uma situação seja percebida como fator estressante, o empregado deve ter esta percepção perante a situação. De acordo com Stacciarini e Tróccoli (2001), o estresse é visto como algo ruim, por ser decorrente de situações e experiências que geram desconforto, tensão, medo e que, em geral, causam impactos negativos no desempenho global dos indivíduos.

Como visto anteriormente, os indivíduos são afetados pelo estresse em seu ambiente de trabalho em decorrência das pressões do dia a dia da ocupação, porém, poucos são os estudos que trabalham esta questão na indústria de serviços, principalmente na área de restaurante, área esta que é altamente afetada pelo estresse devido ao modelo de funcionamento bem como à relação interpessoal diária, e a necessidade de tomada de decisão rápida que o setor exige, pois os produtos e serviços são adquiridos e consumidos em tempo real (ERKUTLU E CHAFRA, 2006)

Em decorrência dos acontecimentos históricos, e principalmente após a II Guerra Mundial, a quantidade de casos de perturbações e distúrbios mentais cresceu muito, e os estudos da psicologia focaram em recuperar e remediar o que está de errado nos indivíduos (SELIGMAN E CSIKSZENTMIRHALYI, 2000). Os autores Kantorski *et al.* (2009) apontam que aproximadamente 450 milhões de pessoas no mundo são atingidas pelos males dos transtornos mentais e de acordo com o Mental Health Foundation (2016), um em cada seis adultos experienciam sintomas de distúrbios mentais como a ansiedade.

Tendo em vista que nem todas as pessoas sofrem de desordens mentais, reconhece-se a necessidade de se estudar também os fatores que auxiliam para a saúde dos seres humanos como, por exemplo, o otimismo, a felicidade, estratégias de enfrentamento, resiliência, entre outras características (MARUJO *et al* 2007).

É em decorrência dessas percepções que surge a Psicologia Positiva, a qual se caracteriza, de acordo com Seligman (2004, *apud* SCORSOLINI-COMINA E SANTOS, 2010, p.440), como o “estudo de sentimentos, emoções, instituições e comportamentos positivos que têm como objetivo final a felicidade humana”. Os autores Scorsolini-Comina e Santos (2010) apontam que as potencialidades das pessoas podem florescer a partir do conhecimento das suas forças e virtudes. Na presente pesquisa será trabalhado os conceitos de estratégias de enfrentamento (*coping*) e de resiliência, duas forças utilizadas pelos indivíduos para lidarem com as adversidades da vida.

Dentro deste contexto, cada indivíduo vai reagir de forma diferente aos eventos estressores dependendo de suas percepções, podendo reagir aos estressores organizacionais de forma positiva ou negativa (PASCHOAL E TAMAYO 2004), sendo estas reações as chamadas estratégias de enfrentamento ((ALDWIN, SUTTON E LACHMAN, 1996). A resiliência pode ser definida como a “capacidade profunda para a superação de crises em situações adversas, estando presente em indivíduos comunidades e instituições” (NUNES, 2007, p. 2).

Se em decorrência das diferenças individuais os profissionais podem reagir ao estresse ocupacional de formas distintas, busca-se compreender com a presente pesquisa como a história de vida, as estratégias de enfrentamento (*coping*) e a resiliência individual podem interferir no processo estressor-resposta dos colaboradores.

1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar como a história de vida, as estratégias de enfrentamento, e a resiliência individual podem interferir no processo estressor-resposta dos funcionários de um restaurante.

1.1.2 Objetivos Específicos

- 1) Compreender a história de vida dos participantes.
- 2) Identificar as situações estressoras percebidas pelos participantes no ambiente de trabalho
- 3) Identificar as estratégias de enfrentamento dos participantes
- 4) Analisar o processo estressor-resposta dos participantes.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 ESTRESSE E O PROCESSO ESTRESSOR-RESPOSTA

O estresse é uma forma de o corpo se adaptar e se proteger de agentes externos ou internos, e se caracteriza pelo “quadro de distúrbios físicos e emocionais provocado por diferentes tipos de fatores que alteram o equilíbrio interno do organismo” (BAUER, 2002, p. 179) e aflige, de acordo com a Organização Mundial da Saúde, mais de 90% da população mundial, e pode levar a doenças de crescimento progressivo.

O organismo sobrevive, de acordo com Chrousos e Gold (1992), ao manter um complexo equilíbrio dinâmico e harmonioso chamado homeostase, mesmo quando desafiado por ameaças externas e internas as quais são chamadas de estressores. Quando o corpo é atingido por essas ameaças, depende de respostas de adaptação, que se constituem em reações mentais ou físicas na busca de neutralizar os efeitos causados pelos estressores e voltar o corpo a seu nível normal de homeostase (CHROUSOS E GOLD, 1992), ou seja, o estresse é quando a homeostase se encontra em desarmonia. Para Lipp e Tanganelli (2002, p. 538) “stress pode ser definido como uma reação muito complexa, composta de alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que ultrapassem sua habilidade de enfrentamento”.

A primeira pessoa a conceituar estresse foi o endocrinologista Hans Selye (1973), em 1936, ao afirmar que o conceito é uma resposta fisiológica não específica do corpo em relação a uma demanda. A resposta fisiológica não específica, explica Selye (1973), segue um padrão independente da fonte do estresse e pode ter efeitos nocivos física e psicologicamente. A resposta fisiológica não específica ficou conhecida como Síndrome Geral de Adaptação (*General Adaptation Syndrome*).

Selye (1973) afirmava que a fonte do estresse pode ser de cunho físico ou psicológico, ambas chamadas de experiências estressoras. As experiências estressoras sensoriais ou físicas poderiam ser o ato de correr, mudanças de temperatura, perda de sangue entre outras, enquanto as experiências estressoras psicológicas incluíam a perda de um ente querido, pressão no trabalho, realizar provas (BAUER, 2002).

Entretanto, estudos posteriores demonstraram que existem sim diferentes respostas físicas e psicológicas perante experiências estressoras de cunho físico (calor e fome) e de cunho psicológico (LAZARUS, 1993), e desta forma as análises sobre os processos estressor-resposta de cada fonte devem ser diferenciadas.

De acordo com Selye (1973), a experiência estressora pode ser positiva (eustresse) ou negativa (distresse), entretanto, o que conta é a intensidade da demanda de adaptação na tentativa de retorno ao estado normal do corpo e da mente, ou seja, quanto maior for a intensidade da demanda exigida pela experiência estressora, maior a exigência de adaptação fisiológica e psicológica.

Outro estudioso do estresse, Richard Lazarus (1993) fez uma distinção entre três tipos de estresse: 1) Dano – Caracteriza-se como o dano psicológico em decorrência de algo que já aconteceu, como a perda de um ente querido; 2) Ameaça – É a antecipação por um possível dano; 3) Desafio – É o resultado de uma demanda difícil, mas em que se tem a confiança de superá-la ao se utilizar dos próprios esforços de lidar com a experiência estressora.

O autor Lazarus (1993) afirma, também, que o processo estressor-resposta ao estresse possui quatro pressupostos essenciais que devem ser observados: 1) uma experiência estressora; 2) uma avaliação (física ou psicológica, pelo sistema fisiológico ou psicológico) do que é ameaça e o que é benigno; 3) os esforços de adaptação (*coping*) para lidar com a experiência estressora; 4) um complexo padrão de reações físicas e psicológicas em relação ao estressor.

Em suas pesquisas, Lazarus (1993) descobriu, em conjunto com outros cientistas, que para algumas pessoas as demandas exigidas para adaptações fisiológicas e psicológicas por um mesmo estressor era grande enquanto para outras era menor; e em algumas condições estressantes algumas pessoas se tornavam mais produtivas enquanto outras tinham seus resultados afetados negativamente, e outras mostravam nenhum efeito. Diante destas descobertas, Lazarus (1993) e seus colegas compreenderam que deviam levar em conta as diferenças individuais, relacionadas às condições antecessoras como o ambiente e a personalidade, envolvidas nas variáveis motivacionais e cognitivas, sendo que estas diferenças individuais interferem no processo estressor-resposta. Desta forma, o processo estressor-resposta dependerá das características de cada indivíduo e do meio onde estes se encontram, bem como da percepção individual quanto a sua capacidade de resposta (MARGIS *et al.*, 2003).

Outra descoberta por parte de Lazarus (1993) e colegas, fez com que se percebesse que o nível de estresse depende da percepção de cada indivíduo perante a experiência estressante, considerando a forma como cada um percebe, avalia e lida com a situação (processo estressor-resposta).

Em decorrência deste processo estressor-resposta, procura-se alterar as circunstâncias de forma a torná-las favoráveis, lidando (*coping*) com elas, sendo que a forma com que se lida com as experiências estressoras depende do contexto, exigindo o saber adaptar-se, no decorrer do tempo e perante diferentes circunstâncias, explica Lazarus (1993).

Selye (1973, p. 693) afirma que: “Estar completamente livre do estresse é estar morto. Ao contrario da opinião geral, nós não devemos – e com certeza não conseguimos – evitar o estresse, mas nós podemos lidar eficientemente com ele e aproveitar para aprender mais sobre seu mecanismo, e ajustar nossa filosofia de vida de acordo”¹.

Partindo do acima exposto, percebe-se que todos estão sujeitos a experiências estressoras no dia a dia e que o corpo busca a harmonia em seus níveis de homeostase, entretanto, quando a demanda de adaptação do corpo perante tais situações excede seus limites, ocorre um efeito “desorganizador” (MARGIS *et al.*, 2003, p. 65). Este efeito desorganizador exige do indivíduo lidar e se adaptar de acordo com as situações estressoras, sendo estas adaptações, de acordo com Chrousos e Gold (1992), comportamentais como o aumento de agitação, estado de alerta, vigilância, cognição e atenção focada, diminuição da fome e de comportamentos reprodutivos; e físicas como o aumento da frequência respiratória, da pressão sanguínea e dos batimentos cardíacos, inibição do crescimento e dos sistemas reprodutivos, contenção das respostas inflamatórias e imunológicas, entre outros. Sendo o processo estressor-resposta dependente da avaliação do indivíduo perante diferentes experiências estressoras, cada situação demandará respostas de diferentes níveis: fisiológico, cognitivo e comportamental (MARGIS *et al.*, 2003).

¹ “Complete freedom from stress is death. Contrary to public opinion, we must not – and indeed cannot – avoid stress, but we can meet it efficiently and enjoy it by learning more about its mechanism and adjusting our philosophy of life accordingly” (SELYE, 1973, p. 693), tradução livre da autora.

Segundo Chrousos e Gold (1992), em nível fisiológico, quando a resposta a uma situação estressora ocorre por um tempo limitado, os efeitos comportamentais e fisiológicos não causam consequências adversas, porém, quando o processo estressor-resposta é crônico, e ocorre excessivamente, estes podem levar a consequências físicas e psicológicas graves, trazendo grandes impactos para a sociedade. Estes autores apontam algumas doenças associadas ao excesso de enfrentamentos de situações estressoras: anorexia, depressão, síndrome do pânico, transtorno obsessivo-compulsivo, alcoolismo, obesidade, entre outras. Lipp e Tanganelli (2002, p. 538) mencionam outras doenças que podem ocorrer em decorrência de estados prolongados de estresse tais como: “diabetes, câncer (em face da diminuição da imunidade), úlceras, gastrites”. Além das doenças, o estresse, de acordo com Lipp e Tanganelli (2002), também pode interferir nas habilidades de concentração, de atenção, aumentam os índices de erros, a autoestima diminui, entre outros problemas, o que resulta em uma queda de produtividade.

Quanto ao nível cognitivo, Margis *et al.* (2003, p. 67) afirmam existirem quatro fases para o processo estressor-resposta: 1) “avaliação inicial automática da situação” na qual se avalia o potencial de ameaça; 2) “avaliação de demanda da situação” acontece quando o indivíduo avalia a situação estressora de acordo com suas experiências anteriores; 3) “avaliação das capacidades para lidar com a situação estressora” ocorre quando o sujeito avalia suas capacidades de enfrentamento e possíveis formas de lidar com a situação; 4) “seleção da resposta” é o momento em que o indivíduo, por fim, define qual a melhor resposta para lidar com a situação estressora.

De acordo com Margis *et al.* (2003, p. 67) em nível comportamental existem três formas básicas de resposta: “enfrentamento (ataque), evitação (fuga), passividade (colapso)”, sendo que a resposta adequada para cada situação estressora depende das experiências anteriores e levará em conta as consequências de suas ações.

De acordo com Antoniazzi, Dell’Aglio e Bandeira (1998, p. 279) “características da pessoa (nível de desenvolvimento, gênero, experiência prévia, temperamento), do estressor (tipo, nível de controlabilidade), do contexto (influência paterna, suporte social) bem como a interação entre esses fatores” irão interferir nas respostas que cada indivíduo apresenta para enfrentar as situações de adversidade

com que se depara no decorrer da vida, respostas estas, que demandarão estratégias e recursos de enfrentamento.

2.2 ESTRATÉGIAS E RECURSOS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE

As estratégias de enfrentamento (*ways of coping*) são um conjunto ações utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se e superarem o estresse derivado das circunstâncias adversas, explicam Antoniazzi, Dell’Aglia e Bandeira (1998). E, como apresentado no item anterior, diante de situações estressoras, os indivíduos podem ter diferentes formas de lidar, enfrentar o problema, surgindo assim as estratégias de enfrentamento as quais se diferenciarão como consequência das diferenças individuais (ALDWIN, SUTTON E LACHMAN, 1996).

De acordo com Lazarus (1993) existem duas dimensões de *coping*: uma trata das estratégias focadas no problema em que se busca enfrentar a situação estressora em si e a outra tem como foco as estratégias baseadas na emoção, no qual se busca mudar as emoções e o modo como se percebe a situação estressora.

Partindo destas ideias, Lazarus, e sua colega Susan Folkman, criaram o Inventário de Estratégias de *Coping* (*The Ways of Coping Checklist*), posteriormente adaptado e chamado de Questionário de Estratégias de *Coping* (*The Ways of Coping Questionnaire*) o qual permite medir o processo de lidar com as experiências estressoras, ou seja, o processo estressor-resposta, abrangendo as duas dimensões (PARKER, ENDLER E BAGBY, 1993). Tal questionário é composto por 66 itens, os quais são divididos em oito sub escalas – apesar de nem todos os itens estarem necessariamente incluídos nestas sub escalas. Estes itens abrangem pensamentos e formas de agir como estratégias de lidar com as situações estressoras, caracterizando como a maior parte das pessoas lidam com situações estressoras (PAIS-RIBEIRO E SANTOS, 2001):

TABELA 1 - DESCRIÇÃO DAS OITO SUB-ESCALAS DO QUESTIONÁRIO DE ESTRATÉGIAS DE *COPING*.

Descrição das oito sub-escalas do Questionário de Estratégias de <i>Coping</i>	
Confronto	Descreve os esforços agressivos de alteração da situação e sugere um certo grau de hostilidade e de risco.
Afastamento	Descreve os esforços cognitivos de desprendimento e minimização da situação.
Autocontrole	Descreve os esforços de regulação dos próprios sentimentos e ações.

Suporte Social	Descreve os esforços de procura de suporte informativo, suporte tangível e suporte emocional.
Aceitação da Responsabilidade	Reconhecimento do próprio papel no problema e concomitante tentativa de recompor as coisas.
Fuga-Esquiva	Descreve os esforços cognitivos e comportamentais desejados para escapar ou evitar o problema. Os itens desta escala, contrastam com os da escala de (distanciamento), que sugerem desprendimento.
Resolução de Problemas	Descreve os esforços focados sobre o problema deliberados para alterar a situação, associados a uma abordagem analítica de solução do problema.
Reavaliação Positiva	Descreve os esforços de criação de significados positivos, focando o crescimento pessoal. Tem também uma dimensão religiosa.

Fonte: Adaptado de Pais-Ribeiro e Santos (2001, p. 493).

Os métodos de *coping* utilizados pelos sujeitos podem ser divididos em três tipos: ativo cognitivo em que o sujeito procura trabalhar a forma de avaliar tal situação ao tentar torná-la positiva; ativo comportamental em que o indivíduo busca lidar com a situação e superá-la de forma direta; e evitação, em que o sujeito busca evitar o confronto com as situações de estresse (BILLINGS E MOOS, 1980). Estes autores montaram uma escala de 19 itens que trabalham as estratégias de lidar com as situações estressoras, dividindo-as entre estes três tipos de métodos, bem como entre as dimensões de Lazarus e Folkman anteriormente mencionadas, a exemplo de: Tentou ver o lado positivo (ativo cognitivo e focado na emoção) ou Conversou com um profissional sobre a situação (ativo comportamental e focado no problema).

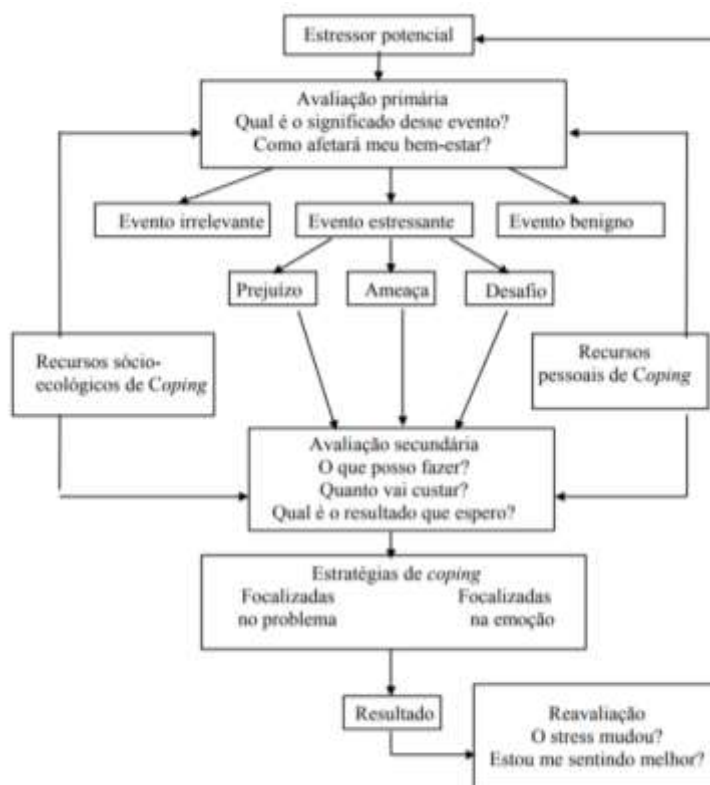
Já Gimenes (2000) aponta uma outra classificação para os processos de *coping*: enfrentamento comportamental (o sujeito busca a solução do problema ou situação causadora do estresse); enfrentamento cognitivo (por meio da minimização - não vale a pena se preocupar); distração (focar no lado positivo da situação); comparação seletiva (perceber que poderia ser pior); reestruturação da situação (mudar a percepção da situação para como não estressante); comparação de eficiência (reconhecer sucessos anteriores); avaliação das consequências (positivas ou negativas em decorrência de uma conduta perante a situação).

Existem, também, alguns recursos que contribuem no processo de *coping* (*coping resources*), dentre eles o otimismo, domínio do psicológico, a autoestima, e o suporte social (TAYLOR E STANTON, 2007), autoconfiança, perspectivas como consequência de experiências prévias de situações estressantes, personalidade e valores (ALDWIN, SUTTON E LACHMAN, 1996), resiliência, espiritualidade e regulação emocional (BARBARIN, RICHTER E WET, 2001). Os autores Raedeke e Smith (2004) afirmam que estes recursos podem ser internos (padrões de sono,

níveis de aptidão física, nutrição e gerenciamento do tempo) e externos (suporte social).

A figura abaixo demonstra o processo estressor-resposta de acordo com o apresentado anteriormente:

FIGURA 1 - MODELO DE PROCESSAMENTO DE ESTRESSE E *COPING*.



Fonte: Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira (1998, p. 277).

Desta forma, percebe-se que existem recursos específicos que cada indivíduo possui e pode utilizar como auxílio em seu processo estressor-resposta, e também pode se utilizar de diferentes estratégias para lidar com as situações estressoras.

2.3 RESILIÊNCIA

Como foi explicado nos tópicos anteriores, cada indivíduo percebe a vida e suas experiências pelas quais passa no decorrer da vida de maneiras diferentes, tornando o ser humano singular. Se cada sujeito percebe o mundo de uma forma, cada qual percebe e reage (processo estressor-resposta) às situações extressoras de formas diferenciadas, tanto como disseram Lazarus (1993) e Margis *et al.* (2003).

Em decorrência do interesse em compreender essas diferenças em lidar com situações estressantes, considerando os estudos sobre *coping* e competências foram surgindo os estudos sobre resiliência (BRANDÃO, MAHFOUD E GIANORDOLI-NASCIMENTO, 2011).

Definir resiliência não é uma tarefa fácil, pois existem muitos conceitos sobre o tema (PINHEIRO, 2004; WINDLE, 2011, TABOADA, LEGAL E MACHADO, 2006). A origem do conceito de resiliência surgiu da Física e Engenharia, quando o cientista Thomas Young, em 1807 realizava experimentos sobre tensão e compressão de barras, em que buscava a relação entre a força aplicada e a deformação sofrida por um corpo, bem como analisar os impactos causados pelo estresse (tensão) (Yunes, 2003). Sendo assim, na área da Física e Engenharia o módulo de resiliência serve para “calcular a quantidade máxima de energia que um dado material pode absorver ao ser submetido a determinado impacto, deformando-se sem se romper e voltando posteriormente à forma primitiva” (BRANDÃO, MAHFOUD E GIANORDOLI-NASCIMENTO, 2011, P. 264). Pela origem epistemológica: “Do latim *resiliens*, significa saltar para trás, voltar, ser impelido, recuar, encolher-se, romper. Pela origem inglesa, *resilient* remete à idéia de elasticidade e capacidade rápida de recuperação” (PINHEIRO, 2004, p. 68).

Para a psicologia, resiliência é o processo ou capacidade de um bom resultado como consequência de uma adaptação bem sucedida perante circunstâncias de desafio ou ameaça (MASTEN, BEST E GARMEZY, 1990; MASTEN, 2001). Nas ciências humanas, a definição é bastante similar, em que resiliência é a “capacidade que alguns indivíduos apresentam de superar as adversidades da vida” (TABOADA, LEGAL E MACHADO, 2006, P. 105).

A seguir apresenta-se uma tabela adaptada da elaborada por Junqueira e Deslandes em 2003, com diferentes definições de resiliência:

TABELA 2 - DEFINIÇÕES DE RESILIÊNCIA.

Definições de Resiliência	
Rutter (1987)	<ul style="list-style-type: none"> • Competência e adaptação da pessoa para ultrapassar com sucesso o estresse e a adversidade. Relacionada à vulnerabilidade e a fatores de proteção, através dos quais há uma mudança na resposta da pessoa frente a uma situação de risco, em um sentido adaptativo.
Cicchetti et al. (1993)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento competente de indivíduos, apesar de severa adversidade (em um sentido adaptativo).
Herrenkohl et al. (1994)	<ul style="list-style-type: none"> • Fruto da interação entre influências maturacionais, individuais e ambientais, que muda de acordo com o ambiente e as situações. • Capacidade de transcender circunstâncias difíceis de seu ambiente infantil para tornarem-se adultos de sucesso e funcionais.

Blum (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de se recuperar e de manter um comportamento adaptado após um dano.
Kotliarenco et al. (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade para suportar a adversidade, adaptar-se, recuperar-se e aceder a uma vida significativa e produtiva. • História de boas adaptações em indivíduos que foram expostos a fatores biológicos de riscos ou eventos de vida estressantes. Além disso, implica a expectativa de continuar com uma baixa susceptibilidade a futuros estressores. • Enfrentamento efetivo ante a eventos e circunstâncias de vida severamente estressantes e acumulativos. • Capacidade humana universal para fazer frente às adversidades da vida, superá-las e inclusive ser transformado por elas. A resiliência é parte do processo evolutivo e deve ser promovida desde a infância. • Conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que possibilitam ter uma vida sã em um meio insano. • Combinação de fatores que permitem a uma criança, um ser humano, enfrentar e superar os problemas e adversidades da vida. • Produto de uma conjunção entre os fatores ambientais, como o temperamento e um tipo de habilidade cognitiva que têm as crianças quando são muito pequenas.
Vicente (1998)	<ul style="list-style-type: none"> • Fenômeno psicológico construído a partir da presença de figuras significativas e do estabelecimento de vínculos
Munist et al. (1998)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade do ser humano para fazer frente às adversidades da vida, de superá-las e de ser transformado positivamente por elas. • Capacidade das pessoas que desenvolvem competências, apesar de terem sido criadas em condições adversas ou em circunstâncias que aumentam as possibilidades de esses indivíduos apresentarem patologias mentais ou sociais. • Capacidade do indivíduo de utilizar fatores protetores para sobrepor-se à adversidade, crescendo e desenvolvendo-se adequadamente e chegando a amadurecer como um adulto competente, apesar dos prognósticos desfavoráveis. • Capacidade formada por dois componentes importantes: a resistência à destruição e a capacidade para reconstruir sobre circunstâncias ou fatores adversos. • Resultado de um equilíbrio entre fatores de risco, fatores protetores e a personalidade do ser humano. • Produto da interação entre a pessoa e o seu entorno, sendo um processo dinâmico. • Olhar voltado para o indivíduo como alguém único, e que enfatiza as potencialidades e os recursos pessoais que o permitem enfrentar situações adversas e sair fortalecido, embora esteja exposto a fatores de risco.
Bouvier (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de sair-se bem e de maneira aceitável pela sociedade, apesar de um estresse ou de uma adversidade que possam comportar um risco grave.
Cyrulnik (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de se adaptar a diferentes meios e de superar problemas distintos, construindo-se como sujeito na adversidade. É sistêmica e dinâmica e se dá nas interações entre a pessoa em permanente desenvolvimento, seu ambiente e as pessoas que a cercam.
Guedeney (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de um processo normal de desenvolvimento apesar de condições difíceis, sendo algo dinâmico e complexo, resultado da interação entre indivíduo e ambiente. • Capacidade, em termos psíquicos, de atribuir significado a uma experiência inicialmente sem sentido, de forma a elaborá-la e assim poder superá-la.
Haynal (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de atribuir significado a um evento traumático.
Lemay (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de mecanismos individuais e familiares que parecem representar um papel para manter a pessoa em relativa harmonia interior, apesar de importantes traumatismos vividos.

Manciaux (1999)	• Capacidade de reconstruir. Um <i>continuum</i> que varia com as situações, as etapas do desenvolvimento e os períodos da vida.
Poilpot (1999)	• Capacidade de sair-se bem, mesmo em situações difíceis ou traumáticas.
Tomkiewicz (1999)	• Capacidade de sobreviver, de “dar um salto”, apesar das adversidades.
Vanistendael (1999)	• Capacidade de uma pessoa ou de um sistema social de ultrapassar as dificuldades, inclusive as traumáticas. Não é a capacidade de saltar um problema, mas uma capacidade real de cruzar na direção de outra possibilidade através da dificuldade.
Garcia (2001)	• Capacidade dos indivíduos de superar os fatores de risco aos quais são expostos, desenvolvendo comportamentos adaptativos e adequados.
Lindström (2001)	• Conjunto de mecanismos que permitem às pessoas comportar-se ou desenvolver-se normalmente sob condições adversas.
Silber & Maddaleno (2001)	• Capacidade humana de sair fortalecido frente à adversidade.
Steinhauer (2001)	• Adaptação extraordinariamente boa diante de estresse grave e contínuo, e habilidade da pessoa estressada de retornar ao nível adaptativo de pré-estresse.

Fonte: Adaptado de Junqueira e Deslandes (2003, p. 230-231).

Percebe-se em decorrência do acima exposto a existência de diferentes conceitos. O autor Windle (2011) aponta que os conceitos podem ser usados em diferentes formas: Em definições de dicionários (gerais ou específicos de diferentes disciplinas); definições na área da psicologia; de acordo com o contexto e o curso da vida; definições na área da biologia e psiquiatria; por meio de perspectivas ambientais; em decorrência de características pessoais; definições da resiliência como um processo; levando em conta as diversidades de funcionamento da resiliência.

Já de acordo com Taboada, Legal e Machado (2006) as definições são divididas em três principais polos temáticos: Resiliência enquanto um processo de adaptação X superação; Resiliência enquanto um fator inato X fator adquirido; Resiliência como algo circunstancial X característica permanente.

Nos conceitos que afirmam ser a resiliência uma habilidade de adaptar-se perante situações estressoras, os indivíduos assim o fazem partindo de um reestabelecimento de confiança e na construção de vínculos afetivos, bem como em decorrência de características pessoais que contribuem para aprenderem algo com tais situações; enquanto os conceitos que apontam ser a resiliência um processo de superação das situações estressoras dizem que os sujeitos não esquecem tais experiências, mas por meio destas que criam suas biografias e que dão subsidio para seu fortalecimento perante novas situações estressoras (JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003).

Pensando na resiliência como um processo de superação, Taboada, Legal e Machado (2006) apontam a existência de diversas qualidades e habilidades apresentadas pelos indivíduos: otimismo, criatividade, senso de humor, flexibilidade, iniciativa, propósito, esperança, alta autoestima e autoconhecimento, responsabilidade, determinação, autoconfiança, tolerância, paciência, habilidade de tomar decisões, entre outros.

De acordo com Taboada, Legal e Machado (2006) existem teorias e conceitos que levam à crença de que a resiliência é composta por habilidades inatas dos indivíduos, enquanto outros conceitos apontam a resiliência passível de aprendizagem e estímulo, seja por parte do próprio indivíduo seja por parte do meio social.

Por fim, Junqueira e Deslandes (2003) explicam que tendo o indivíduo superado uma adversidade ou situação estressora, isso não o torna imune e resiliente para toda e qualquer situação, torna-se mais forte, mas pode ser que consiga superar a próxima experiência estressora, ou não. Ou seja, “nesse sentido, não podemos falar de indivíduos resilientes, mas de uma capacidade do sujeito de, em determinados momentos e de acordo com as circunstâncias, lidar com a adversidade” (JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003, p.229).

Perante a grande variedade de conceitos e conflitos entre suas definições as autoras Junqueira e Deslandes (2003, p. 234) apontam o que, para entendimento delas, seria resiliência:

a possibilidade de superação num sentido dialético, isto é, representando um novo olhar, uma re-significação do problema mas que não o elimina, pois constitui parte da história do sujeito. O caráter contextual e histórico da resiliência se expressa seja do ponto de vista biográfico, seja do conjunto de interações dadas numa cultura determinada.

É partindo desta definição que se percebe a grande complementariedade entre as habilidades de resiliência, e o processo estressor-resposta partindo das estratégias dos indivíduos de lidar e superar (*coping*) com situações estressoras apresentadas por Lazarus e seus colegas, apresentado anteriormente.

Conforme Taboada, Legal e Machado (2006), percebe-se uma diferença entre *coping* e resiliência, em que *coping* envolve as estratégias utilizadas pelos indivíduos para lidar e superar a situação estressora, enquanto a resiliência estuda os resultados obtidos por meio das estratégias utilizadas, ambos conceitos de

fundamental importância para o desenvolvimento desta pesquisa e interpretação dos resultados obtidos nos estudos de caso.

Em diversos estudos sobre a resiliência se fala da ligação entre fatores de risco e proteção para com a vulnerabilidade dos indivíduos, fatores que podem interferir nos níveis de resiliência dos sujeitos (PINHEIRO, 2004; BRANDÃO, MAHFOUD, E GIANORDOLI-NASCIMENTO, 2011; TABOADA, LEGAL E MACHADO, 2006; JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003)

Os fatores de risco são as situações estressoras (baixo nível de escolaridade, desemprego, divórcio, perda de entes queridos) perante as quais os indivíduos têm probabilidade de apresentar dificuldades de superar e acabar por desenvolver problemas físicos, sociais ou emocionais, sendo que tais fatores devem ser analisados como processos e não variáveis (TABOADA, LEGAL E MACHADO, 2006; PINHEIRO, 2004). São tais eventos estressores e situações adversas que levam os sujeitos à vulnerabilidade de desenvolvimento de problemas de saúde, emocionais e físicos quando o processo estressor-resposta não finaliza na superação da crise (PINHEIRO, 2004; BRANDÃO, MAHFOUD, E GIANORDOLI-NASCIMENTO, 2011)

Já os fatores de proteção são determinantes influenciadoras que contribuem na modificação e melhora no processo estressor-resposta, de forma a superar as situações adversas (JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003) e que fazem com que os indivíduos sejam resilientes (PINHEIRO, 2004).

TABELA 3 - FATORES DE PROTEÇÃO.

Fatores de	Risco	Proteção
Do indivíduo	<ul style="list-style-type: none"> • Prematuridade • Desnutrição • Atraso no desenvolvimento • Problema de aprendizagem • Ser vítima de violência • Transição da infância para a adolescência • Hiperatividade • Falta de responsabilidade • Lesões cerebrais • Gestação precoce • Evasão escolar • Culpa 	<ul style="list-style-type: none"> • expectativa de sucesso no futuro • senso de humor • otimismo • sociabilidade • autocontrole • flexibilidade • estratégias de <i>coping</i> • autonomia • tolerância ao sofrimento • assertividade • estabilidade emocional • inteligência emocional • f� • engajamento nas atividades • comportamento direcionado para metas • habilidade para resolver problemas • avalia�o das experiências como

			desafios e não como ameaças
Das condições familiares	•	Família desestruturada	• boa auto-estima.
	•	Negligência	• qualidade das interações
	•	Ausência dos pais	• estabilidade
	•	Violência doméstica	• pais amorosos e competentes
			• boa comunicação com os filhos
			• coesão
			• estabilidade
			• consistência
Das redes de apoio	•	Violência na comunidade	• um ambiente tolerante aos conflitos
	•	Minoria social	• demonstrar reconhecimento e
	•	Ausência de redes de apoio	aceitação
			• oferecer limites definidos e realistas
			• tolerância às mudanças
			• sentido de comunidade
			• estruturas coerentes e flexíveis
			• respeito
			• reconhecimento

Fonte: Adaptado de Pinheiro (2004, p. 72) e Knorst (2012, p. 8).

É importante, por fim, lembrar que:

A resiliência não é uma qualidade que nasce com o indivíduo e, ainda, é muito mais do que uma simples combinação de condições felizes. Devem ser levados em conta as qualidades do próprio indivíduo, o ambiente familiar favorável e também as interações positivas entre esses dois elementos. (PINHEIRO, 2004, 73).

E, assim, para compreender a maneira como cada indivíduo aprendeu a reagir frente às situações adversas ou aos fatores estressantes de seu dia a dia também devem ser analisados os fatores de risco e de proteção presentes no decorrer da vida dos indivíduos e como estes fatores, potencialmente, influenciam no processo estressor-resposta.

2.4 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE E RESILIÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Como visto anteriormente, cada indivíduo é afetado por experiências estressoras de formas distintas. Para Lazarus (1993), o que causa o processo estressor-resposta não é a situação por si só, mas sim a avaliação e percepção desta situação como estressora. Ou seja, caso o indivíduo não perceba uma questão como estressora (enquanto outro pode perceber como tal), este não terá necessidade de utilizar as próprias estratégias para lidar com a situação, e não exigirá que este utilize suas habilidades de resiliência para superar a situação.

Estas situações estressoras e seu processo de resposta por meio do *coping* e da resiliência ocorrem, também, no ambiente de trabalho, o qual, de acordo com Ferraz, Francisco e Oliveira (2014), vem passando por grandes e variadas mudanças em diversos aspectos e tais mudanças são fatores de pressão que ultrapassam a capacidade de o colaborador adaptar-se. Estas mudanças e a pressão na busca de melhores desempenhos fazem com que os colaboradores enfrentem situações de estresse ocupacional, referente ao estresse de trabalho (FERRAZ, FRANCISCO E OLIVEIRA, 2014). Desta forma o estresse ocupacional pode ser definido “como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas” (PASCHAL E TAMAYO 2004, p. 46).

Alguns exemplos de estressores ocupacionais são: conflito de papéis (quando o colaborador deve realizar duas tarefas ou mais ao mesmo tempo); ambiguidade de papéis (quando o colaborador não sabe exatamente quais são suas obrigações ou como será avaliado); sobrecarga de trabalho (quando o colaborador deve entregar muitos resultados num curto período de tempo) (SHAW *et al.*, 1992), pouco estímulo e poucas oportunidades para a utilização da criatividade; falta de interação social; falta de autonomia para execução de suas atividades; falta de apoio social; muito ruído; odores fortes; processos de trabalho automatizados e alta utilização da tecnologia (FONTES, NERI E YASSUDA, 2010), conflitos interpessoais (SPECTOR E JEX, 1998), longas horas de jornada de trabalho; número reduzido de colaboradores; falta de experiência dos supervisores e líderes; falta de infraestrutura (BATISTA E BIANCHI, 2006).

TABELA 4 - FATORES E FONTES DE ESTRESSE.

Fatores de estresse no trabalho	Fontes de estresse
Forma como o trabalho e as tarefas são estruturadas	Carga de trabalho pesada poucos intervalos para descanso; e jornada de trabalho longa e trabalho em turnos; Tarefas agitadas e rotineiras que têm pouco sentido inerente, que não permitem aos trabalhadores utilizar suas competências e, o que é mais importantes, que dão pouca sensação de controle.
Estilo de gerenciamento	Falta de participação dos trabalhadores na tomada de decisão; comunicação ruim; e falta de políticas da empresa que levem em consideração a família dos funcionários e suas obrigações pessoais.
Relacionamentos interpessoais	Ambiente social ruim; e falta de apoio dos colegas de trabalho e dos supervisores.
Descrição do cargo vago ou inconsistente	Expectativas do emprego conflitantes ou incertas; excesso de responsabilidade; ter que assumir muitas funções; supervisores; e colegas e clientes demais fazendo exigências muito diferentes
Preocupações com o	Insegurança do emprego e falta de oportunidade de progresso ou

emprego e carreira	promoção; e mudanças rápidas para as quais os trabalhadores não estão preparados devido a enxugamento, fusões e aquisições hostis não antecipados.
Preocupações ambientais	Condições físicas desagradáveis ou perigosas no local de trabalho, como excesso de pessoas, ruído, poluição atmosférica ou não-resolução de problemas ergonômicos.
Discriminação	Falta de oportunidade de progresso ou promoção por causa da idade, sexo, raça, religião ou deficiência, apesar de haver legislação que visa impedir que isto aconteça.
Violência, abuso físico e mental	O homicídio tornou-se a segunda principal causa de morte no local de trabalho em geral, ficando em primeiro lugar para as mulheres.

Fonte: CABRAL, 2009, p. 47.

No setor de serviços, algumas situações estressoras podem ser mencionadas: a necessidade de prontidão perante à ordem de serviço, pois estes são consumidos no momento de sua compra, sem possibilidade de troca; o trabalho ocorre frente a frente com o cliente, e é necessário sempre boa postura e saber lidar com o descontentamento deste; (ERKUTLU E CHAFRA, 2006) constante exposição às reclamações dos clientes; (CHIANG, BIRTCH E KWAN, 2010) ritmo acelerado no trabalho (BATISTA E BIANCHI, 2006).

Diante de tantas situações estressoras, os colaboradores e, conseqüentemente, as organizações, são afetadas negativamente quando o processo estressor-resposta tem um resultado negativo. Algumas das conseqüências são: a insatisfação dos colaboradores para com o trabalho; (SHAW *et al.*, 1992) o desinteresse e a irritação dos colaboradores (BATISTA E BIANCHI, 2006) queda na produtividade; falta de ética; aumento de erros no trabalho e conseqüente necessidade de retrabalho; resistência à supervisão; *burnout* (esgotamento nervoso) (CABRAL, 2009) redução na qualidade do serviço e do produto oferecido, bem como alto nível de *turnover*, o que por conseqüência traz maiores gastos com treinamento e acaba por diminuir, novamente, a qualidade do serviço e do produto oferecido (ERKUTLU E CHAFRA, 2006).

Perante a vasta variedade de fatores e situações estressoras, e de suas conseqüências negativas, tanto as empresas quanto os colaboradores devem considerar diferentes formas de enfrentar, lidar e superar tais eventos.

A autora Janina Latack, em 1986 considerou três estratégias para o enfrentamento do estresse no ambiente de trabalho: Avaliar e agir na resolução de problemas; avaliar e agir de forma a evitar o envolvimento, por parte do sujeito, nas situações estressoras; agir de forma a contornar o estresse por meio de atitudes e ações que possam aliviar o estresse, como mudara forma de perceber a situação ou

até mesmo buscando ajuda fora do ambiente de trabalho (FONTES, NERI E YASSUDA, 2010).

O suporte social, por parte de colegas de trabalho, bem como dos supervisores e líderes também contribuem no enfrentamento, *coping* e superação de eventos críticos, além de aumentarem o nível de satisfação dos colaboradores em relação ao trabalho, sendo o contrário também uma verdade (SHAW *et al.*, 1992). Informar os colaboradores das situações de crise, e não somente, mas também explicar o que se espera e quais as funções que cada um deve exercer aumenta o controle da situação e aumenta a autoconfiança dos colaboradores (SHAW *et al.*, 1992).

A análise de situações estressoras em ambiente de trabalho e a maneira como os colaboradores as enfrentam em seu cotidiano também são foco desta pesquisa, uma vez que por meio do *coping* pode-se caracterizar a resiliência de cada indivíduo para superar os desafios enfrentados no dia a dia.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa de abordagem Qualitativa, se caracteriza como Descritiva e Exploratória, e será realizada a partir de um Estudo de Caso.

A pesquisa qualitativa busca, de acordo com Spindola e Santos (2003, p. 120) trabalha aquilo que não pode ser quantificado, sempre em busca de respostas envolvendo “um universo de significados, crenças, valores e que correspondem a um espaço mais profundo das relações, dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”.

Para Minayo e Sanches (1993, P. 243): “A compreensão de que os seres humanos respondem a estímulos externos de maneira seletiva, bem como de tal seleção é poderosamente influenciada pela maneira através da qual eles definem e interpretam situações e acontecimentos”. Sendo assim, justifica-se a escolha de análise qualitativa para a presente pesquisa.

A pesquisa Descritiva é em geral a tipologia utilizada em estudos nas áreas de Ciências Humanas e Sociais (CIRIBELLI, 2003). A pesquisa Descritiva tem como característica a observação, o registro, a classificação, a análise, a interpretação, e descrição dos fatos características de uma população ou fenômeno, e/ou da relação entre variáveis, sempre sem a interferência do pesquisador (CIRIBELLI, 2003; PRODANOV E FREITAS, 2013). Esta tipologia de pesquisa normalmente se utiliza da observação, dos questionários, das entrevistas e dos levantamentos como técnicas de coleta de dados. (CIRIBELLI, 2003).

Já a pesquisa Exploratória tem como característica o estudo a cerca de um assunto com pouco conhecimento, e que se deseja aprofundar neste de forma a torna-lo mais claro, explicam Raupp e Beuren (2003).

Esta pesquisa inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, a qual é descrita por Moresi (2003, p. 10) como “um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônica, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa”, a qual permitirá um aprofundamento no conhecimento sobre o assunto a ser tratado neste estudo.

A estratégia de Estudo de Caso caracteriza-se pela coleta de análise de informações de forma exaustiva e profunda de um objeto de estudo escolhido de acordo com os objetivos e interesses da pesquisa, explica Ventura (2007), sendo que o foco da pesquisa pode ser em um indivíduo ou em uma unidade, como os vários indivíduos de uma empresa. A autora aponta que um estudo de caso: “Visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações” (VENTURA, 2007, P. 384).

É preciso ter em mente que as pesquisas de Estudo de Caso possuem algumas limitações, apontam Prodanov e Freitas (2013): Falta de rigor metodológico quando o pesquisador aceita como dado evidências tendenciosas e equivocadas; Dificuldade de generalização, onde pode ser que os fenômenos encontrados aconteçam apenas naquele universo; Tempo destinado à pesquisa, pois esta estratégia exige tempo para realização e podem ter resultados pouco consistentes.

3.2 COLETA DE DADOS

3.2.1 Universo e amostra

As pesquisas das áreas de Ciências Humanas e Sociais possuem, em geral, universos de pesquisa muito abrangentes, exigindo então selecionar uma amostra desta população para ser pesquisada, sendo que esta amostra é selecionada “de acordo com uma regra ou plano” (PRODANOV E FREITAS, 2013, p.98).

A amostragem pode ser, de acordo com as características do estudo, ser Probabilística ou Não Probabilística, sendo que para a presente pesquisa será utilizada a forma não probabilística de selecionar a amostra. De acordo com Oliveira (2011), o pesquisador pode escolher de forma arbitrária ou conscientemente quais elementos pesquisar de acordo com seu julgamento pessoal. A amostra intencional ocorre quando o pesquisador busca um tipo específico de indivíduos a serem pesquisados de acordo com os critérios do estudo em questão e da relevância da participação destes indivíduos na pesquisa (FLICK, 2013). Ainda dentro da amostra intencional, existe a Amostra por Acessibilidade ou por Conveniência (PRODANOV

E FREITAS, 2013). A amostra da presente pesquisa será formada pelos funcionários do Restaurante X cuja pesquisadora tem abertura e acesso.

3.2.2 Métodos de coleta de dados

Para a presente pesquisa serão utilizados dois métodos de coleta de dados visando compreender de que forma os pesquisados encaram eventos estressores presenciados no ambiente de trabalho e como reagem a estes eventos: 1. Entrevistas - Aberta em Profundidade com a utilização do Método de História de Vida; e Entrevista Semiestruturada.

3.2.3 Entrevista

De acordo com Manzini (2004), as entrevistas devem ser bem planejadas de forma que contribuam para o alcance dos objetivos, da pesquisa de forma a construir um roteiro de perguntas principais, em uma ordem lógica. Entretanto, Manzini (2004, p.6) de acordo com a percepção do pesquisador, este pode introduzir novas perguntas de forma a melhor compreender aquilo que se busca aprender:

Um roteiro bem elaborado não significa que o entrevistador deva tornar-se refém das perguntas elaboradas antecipadamente à coleta, principalmente porque uma das características da entrevista semi-estruturada é a possibilidade de fazer outras perguntas na tentativa de compreender a informação que está sendo dada ou mesmo a possibilidade de indagar sobre questões momentâneas à entrevista, que parecem ter relevância para aquilo que está sendo estudado.

Para Boni (2005), a formulação das questões deve ser cuidadosa para não se construir perguntas fora do assunto, ambíguas, tendenciosas. Esta autora sugere que muitas vezes pode ser interessante não fazer uma pergunta direta, e sim uma pergunta que faça o pesquisado pensar e relembrar situações.

O método denominado História de Vida baseia-se, de acordo com Meneghel (2007, p. 118), em “relatos orais, autobiografias, entrevistas em profundidade e outros documentos orais ou testemunhos escritos”. Neste método, o entrevistado é também chamado de colaboradores quando se trata da técnica de história de vida, pois esta é baseada na colaboração entre entrevistador e entrevistado, sempre na busca de uma relação de confiança, (SILVA E BARROS, 2010).

O colaborador relata sua vida, suas experiências, onde o pesquisador:

se ocupa em conhecer e aprofundar conhecimentos sobre determinada realidade, recuperando experiências de vida obtidas através de conversas com pessoas, por meio de entrevistas que, ao focalizarem lembranças pessoais, constroem também uma visão mais concreta da dinâmica de funcionamento e das várias etapas da trajetória de um grupo social, de um sujeito na pesquisa, ponderando esses fatos pela sua importância em suas vidas (CORRÊA E GUIRAUD, 2009, P. 680).

A história de vida trabalha com a história contada por quem a vivenciou, explica Spindola e Santos (2003), e ao narrar sua história, o colaborador consegue fazer conexões entre os acontecimentos e seu desenvolvimento como pessoa (SILVA E BARROS, 2010). Os autores Silva *et al.* (2007) apontam que o colaborador, ao narrar sua história de vida, tem a oportunidade de reviver, reexperimentar suas experiências.

É importante ressaltar que a história de vida não busca a verdade incontestável, mas sim a verdade para o colaborador, seu “registro de uma versão particular de sentimentos e acontecimentos históricos”, explicam Silva e Barros (2010, p. 70). Outro ponto importante em relação ao método de história de vida é que esta não ocorre através de uma progressão lógica cronológica linear, e sim em um “vai-e-vem”, explicam Santos e Santos (2008, p. 718).

É interessante ressaltar, que de acordo com Farsen (2017), a história de vida como método em pesquisas de resiliência se apresenta como diferenciado, pois até a publicação de sua Dissertação não havia registro de pesquisas neste âmbito que se utilizassem para análise do assunto.

A história de vida é obtida através de entrevistas de profundidade (SILVA E BARROS, 2010; CORRÊA E GUIRAUD, 2009; OLIVEIRA, MARTINS E VASCONCELOS, 2012), que deverão ser gravadas, com autorização do colaborador, de forma a “preservar e registrar todos os detalhes da fala dos depoentes”, bem como para permitir que o entrevistador preste maior atenção ao que está sendo dito (SANTOS E SANTOS, 2008, p. 716). Tais entrevistas devem ser transcritas posteriormente, para então ser possível uma análise profunda do que foi discutido (SANTOS E SANTOS, 2008). Ainda de acordo com os autores, a história de vida não deve ser analisada através de fragmentos isolados e sim em sua totalidade, de forma a construir a diacronia, ou seja, as relações entre antes e depois dos acontecimentos.

Para a presente pesquisa, será utilizada, como apoio para o método de história de vida, a técnica “linha de vida”, na qual se apresenta uma linha traçada, a qual se divide entre as diferentes fases da vida do colaborador. Nesta linha, o colaborador, de forma sequencial, registrará os eventos significativos, de crise vivenciados nas diferentes fases da sua vida. Esta técnica, como apontado por Kerkhoff (2015, p. 12), é “uma forma de reestruturação do tempo e das vivências, considerando passagens marcantes, memórias e experiências e sentimentos por estes despertados”, de forma a manter a entrevista limitada aos aspectos marcantes e de transição dos colaboradores.

É através do método História de Vida que se buscará entender como as adversidades vivenciadas em cada período influenciou na construção de comportamentos resilientes por parte do colaborador.

3.3 ANÁLISE DE DADOS

As entrevistas serão, gravadas, para, então, posteriormente serem transcritas. A pesquisa qualitativa tem como característica o grande volume de dados coletados, o que demanda a utilização de métodos para processar e compreender estes dados de forma lógica e prática, sem perder a rigorosidade do estudo (GIBBS, 2009), e dessa forma, será utilizada a análise de dados qualitativos proposta por Bardin em 1997, a análise de conteúdo. Esta estratégia de análise é composta por três fases:

Primeiramente são realizadas diversas leituras soltas, flutuantes de todo o material, sem o objetivo inicial de sistematizar os dados, e sim “apreender e organizar de forma não estruturada aspectos importantes para as próximas fases da análise” (CAMPOS, 2004, P. 613). Na segunda fase se define as unidades de análise, as quais são orientadas pelas questões da pesquisa, sendo que estas unidades podem ser baseadas em diversos aspectos, mas em geral são delimitadas por temas como explica Campos (2004). Por fim é realizado o tratamento de dados, onde se busca extrair significados dos temas, interpretar os conceitos e dados obtidos (CÂMARA, 2013).

Nos próximos capítulos serão apresentados os dados colhidos, bem como os resultados e discussões sobre tema, de forma a responder aos objetivos desta pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E DOS PARTICIPANTES

A organização onde os participantes trabalham é um restaurante familiar de pequeno porte. O estabelecimento está ativo há oito anos, e encontra-se na cidade de Curitiba, Paraná. O restaurante é composto por cinco colaboradores (cozinheiro, dois auxiliares de cozinha, uma garçonete e uma gerente). Foram entrevistados quatro destes colaboradores, exceto a gerente. As entrevistas duraram em média 40 minutos, as quais foram gravadas e transcritas.

TABELA 5 - CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES.

Participante	Sexo	Função	Tempo na função	Idade	Estado civil	Escolaridade
P1	Masculino	Cozinheiro	Menos de 1 ano	43 anos	Solteiro	Superior incompleto
P2	Feminino	Aux. De cozinha	8 anos	42 anos	União estável	Ensino fundamental
P3	Masculino	Aux. de cozinha	3 anos	51 anos	Solteiro	Ensino fundamental
P4	Feminino	Garçonete	8 anos	47 anos	União estável	Ensino médio

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

4.2 INCIDENTES CRÍTICOS E HISTÓRIA DE VIDA

A partir da aplicação da técnica de análise da História de Vida, serão apresentadas a seguir as principais adversidades enfrentadas por cada participante. Buscou-se entender a História de Vida dos participantes da pesquisa a partir dos momentos difíceis vivenciados por eles no decorrer da vida, tentando compreender de que forma estes momentos afetaram a vida dos mesmos, bem como verificar as formas de enfrentamento utilizadas perante tais situações. Para tanto, serão apresentados os resultados obtidos subdivididos entre os quatro participantes.

4.2.1 Adversidades na história de vida de P1

O participante P1, de sexo masculino e 43 anos, passou por algumas situações adversas durante o percurso da vida. Durante a infância, quem o criou na

maior parte do tempo, foi sua avó. P1 afirma que, quando criança, podia ver presente, passado e futuro, e por esta razão, sabia que não era um filho planejado e desejado. Como o participante disse: *“na infância eu vi meu nascimento. Como eu não era uma pessoa quista, eu vi todas as tentativas de aborto”*. P1 disse também, que nunca teve uma boa relação com seu pai, mas que quem não o desejava, era sua mãe. Entretanto, apesar de não ser uma criança desejada pelos pais, o participante, com a ajuda de sua avó, aprendeu a aceitar quem era e sua realidade.

Nesta época, além de ter sido criado pela avó, este morou com ela durante a maior parte da infância, até a data em que sua avó faleceu, época em que o participante tinha apenas 13 anos. Esta foi outra situação de muito estresse e sofrimento para P1. Após o falecimento da avó de P1, este foi morar e trabalhar em uma boate de mulheres. Nesta fase, P1 precisou amadurecer muito cedo e aprender a cuidar de si mesmo: *“minha infância, ela acabou com treze anos. [...] eu não era mais considerado uma criança com treze anos. Com treze anos eu trabalhava já. Eu era dono do meu nariz”*. Nesta fase, para conseguir sobreviver, o participante aprendeu a ter várias profissões, buscando fazer o melhor que podia em cada trabalho.

Nesta fase, se iniciou a adolescência de P1, a qual foi marcada por muitas brigas. O participante P1 afirma ter entrado na academia para aprender a lutar e poder brigar: *“Já meti tiro nas pessoas. Já fiz um monte de coisa, né”*. P1, nesta época trabalhava na boate de mulheres, onde aprendeu a trabalhar como técnico de som, e tornou-se DJ. De acordo com P1:

eu era considerado um dos melhores DJ's que existia em Curitiba. [...] tanto que me veio de São Paulo um dono de uma casa noturna e me tirou dali [...] de uma boate de mulher que eu trabalhava. [...] quando eu fui embora pra São Paulo, tava com uns 20 anos já. E em São Paulo, daí minha vida foi aquela revolução. Aonde eu vi tanto o bem quanto o mal, tanto o ruim. Tudo aquilo que não prestava eu aprendi em São Paulo.

Durante a fase adulta, P1 retornou à Curitiba, e conheceu sua primeira namorada, a qual se tornou sua esposa, quando estava com 30 anos: *“existe alma gêmea. Contam-se que ela é minha alma gêmea”*. Ao se casarem, P1 juntou seu dinheiro herdado da família com o da esposa. Entretanto, o casamento não continuou por muito tempo. E quando ocorreu a separação, sua agora ex-esposa, ficou com todo o dinheiro de P1. O participante, falando de sua ex-esposa, afirma que *“sempre a gente pensa em voltar, e na hora me dá um estralo na cabeça e eu*

começo a lembrar de certas coisas, e eu ponho o pé atrás. Como eu já peguei e falei pra ela que eu não confio”.

Em relação às adversidades enfrentadas por P1 durante sua vida no trabalho, este menciona duas grandes traições que sofreu por parte de dois, na época, amigos. Quando o participante P1 retornou a Curitiba, ele abriu uma empresa de som, e foi contratado por um de seus amigos para fazer toda a instalação de som de uma casa noturna. Esta instalação envolveu grandes custos com equipamentos: *“comecei investir um certo dinheiro muito alto pra ele. Um dia eu acordo, ele não tá mais [...], som não tá mais. Ele me rouba aproximadamente quase 300 mil reais”.* Já o outro amigo, conseguiu um emprego em uma casa noturna que P1 trabalhava, graças a uma recomendação do participante. Entretanto, este amigo casou com uma “mulher da vida”, e pegou algumas coisas de P1 e se mudou para São Paulo. Para P1 este amigo *“preferiu a mulher do que uma amizade”.*

Estas duas situações de traição foram muito impactantes na vida de P1. Ele ainda mantém contato com estes dois, agora conhecidos. O primeiro conhecido hoje mora na França, admite ter feito algo errado, mas nada faz para resolver. Já o segundo conhecido, hoje mora em Colombo e tenta se reaproximar de P1, porém P1 evita se encontrar com ele, pois a mágoa da traição foi muito grande: *“não sei qual vai ser minha reação se eu chegar, conversar com ele pessoalmente. Do jeito que sou meio doido, é capaz de eu pegar ele e matar ele”.*

O participante P1, como apresentado acima, enfrentou grandes dificuldades e adversidades desde muito cedo, e precisou se adaptar às mudanças rapidamente, ao não ser desejado pelos pais, e principalmente após sua “única família” (avó) falecer. Como P1 disse, ele passou por muito sofrimento durante sua vida, e por isso, acredita que nada o abala. Apesar disso, sua história foi marcada por muitas brigas, violência, e raiva, pois, como P1 afirmou, ele tem um pavio muito curto. Mesmo assim, P1 encontrou formas de lidar com as situações estressantes que enfrentou durante sua história de vida e hoje se diz uma pessoa menos estressada e controlada.

No quadro a seguir apresentam-se as principais adversidades enfrentadas por P1 nas diferentes fases da vida.

QUADRO 1 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P1.

HISTÓRIA DE VIDA – P1		
Período	Adversidades enfrentadas	Estratégias de enfrentamento

Infância	Não ser uma criança desejada	Auto aceitação
	Morte da Avó	Se virar sozinho
Adolescência	Brigas	Trabalhar para ter sua própria independência Ter mais de uma profissão
Vida adulta	Separação da esposa	Pensar antes de agir
Vida no trabalho	Traição de dois amigos	Conhecer bem as pessoas antes de confiar Desapego ao dinheiro

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

4.2.2 Adversidades na história de vida de P2

A participante P2, mulher, tem 42 anos, e está em uma união estável há 9 anos. Mãe de um menino e uma menina, filhos de seu casamento anterior. Já atuou como empregada doméstica, vendedora, atendente, cozinheira, e auxiliar de cozinha. Na atual empresa iniciou como atendente e garçomete, para posteriormente trabalhar nas funções de cozinheira e auxiliar de cozinha. Hoje, ela denomina de “Severina”, pois trabalha tanto como garçomete, como cozinheira, quanto auxiliar de cozinha, dependendo da necessidade.

A vida da participante P2 foi marcada por algumas situações adversas, as quais a afetaram bastante. Quando a participante tinha apenas 5 anos, seus pais se separaram, e em consequência P2 foi morar com sua madrinha, com que viveu até os 7 anos. Neste meio tempo foi morar com seu pai e irmãos. Ela, seu pai e seus irmãos moraram na casa de um casal que cuidavam dela e de seus irmãos enquanto seu pai estava no trabalho. Entretanto, naquela época já precisou aprender algumas responsabilidades: *“Daí tinha que, tipo, dar banho, tinha que levar pra escola. Mas eu tinha, o que, uns oito anos. Eu lembro que eu tinha que pegar... eu ainda era pequena, e eu pegar meu irmão do meio no colo”*. Além das responsabilidades desde criança, as condições de vida eram muito simples, onde a casa nem chuveiro havia: *“você tinha que encher o balde, [...] não podia gastar toda a água por que se não acabava e você tinha que encher de novo”*. A participante afirma que lidar com todas estas situações adversas não foi fácil. Inclusive se emociona ainda hoje quando fala sobre o assunto.

Pouco tempo depois, P2 foi morar com uma tia, com quem viveu até os dezessete anos. O fato de viver continuamente na casa de outras pessoas sempre foi um fator estressante para a participante: *“Não é teu pai, não é tua mãe, não é tua*

casa”. E ir viver com a tia foi ainda mais estressante para P2. Esta tia tinha apenas filhos homens e por esta razão a participante foi responsabilizada pela ajuda da casa, como era costumeiro da época, onde as atividades da casa eram das mulheres.

Com todas as responsabilidades que sua tia lhe dava, P2 não teve a oportunidade de ter uma infância como das demais crianças. A participante não podia sair para brincar enquanto não terminasse de realizar suas tarefas, e caso fizesse algo de errado, como quebrar um prato, sua tia a castigava: “*minha tia fazia uma pressão na cabeça – aprender a fazer comida, aprender a passar a roupa, lavar roupa, limpar a casa. [...] Podia ter dito ‘não, vai estudar’, né. Eu já não gostava, daí não tinha ninguém pra ficar em cima, então...*”. Outra questão que estressou a participante na fase da infância era o fato de não ter nada que fosse seu, nem um brinquedo, nem um quarto só seu, pois dormia no mesmo quarto que seus tios.

No decorrer do desenvolvimento de sua adolescência, P2 foi crescendo e entrou na fase de querer sair, e foi em uma destas saídas que acabou engravidando aos dezessete anos: “*Quando minha tia descobriu que estava grávida – ‘Ah, tem que casar’. [...] Ou casa, ou casa. [...] Não me arrependo dos meus filhos, mas podia ter sido diferente*”.

Por P2 ter se tornado mãe cedo, sua vida de adulta começou antes do que normalmente se espera:

eu já tive que ficar adulta com dezessete anos [...] na verdade eu perdi aqui [adolescência] né, pra virar aqui [vida adulta]. Perdi uma parte da adolescência pra virar adulta. [...] Daí, fui mãe. Tive que continuar nessa [...] tecla da responsabilidade. [...] Imagine, uma criança cuidando de uma criança.

Devido à gravidez, a participante casou-se cedo. Seu casamento durou dezesseis anos, e durante este tempo tiveram mais uma criança. De acordo com P2, seu ex-marido era muito “*chucrão*”, “*ignorantão*”, machista. A participante precisava estar em casa cedo, pois, para ele, mulher não devia ficar fora de casa à noite.

Devido às necessidades, P2 iniciou sua vida profissional aos dezoito anos, para poder prover a família. Na época seu salário era baixo e não era suficiente para pagar todas as contas. E eu ex-marido:

ele viajava. Até hoje viaja. Ele é caminhoneiro. [...] nunca tinha dinheiro pra nada. Nunca! Ele me ligava lá da Argentina [...] que não tinha dinheiro nem pra comer. [...] Eu tinha que pegar vale do meu serviço, pra mandar pra ele [...] Tinha meses que se minha mãe não ajudasse... [...] Vivia, tipo uma vida, miserável.

Foi então que a participante P2, após dezesseis anos de casada, decidiu se separar. Diz ela que não foi uma separação fácil, *“ele me ameaçava, ele falava que ia me matar. Ele me seguia”*.

Diante de um casamento infeliz, e uma situação financeira “miserável”, a participante se separar e sair de casa, em busca de uma vida que fosse melhor para si e seus filhos. E mesmo diante de tantas situações adversas, P2 se manteve otimista, acreditando que *“um dia vai melhorar”* e não desistiu. A saída da casa do ex-marido foi possível, também, por ter buscado ajuda com sua família de origem e ter ido morar com sua mãe, o que a permitiu colocar a vida em ordem novamente.

Quanto ao trabalho, P2 diz que trabalhar na área de serviços e com pessoas foi e ainda é um fator estressante em sua vida. Em um de seus empregos, P2 trabalhou como empregada doméstica: *“Eu tinha vontade de torcer o pescoço da minha patroa, porque ela era muito chata. [...] Ela era muito grossa, muito. [...] Teve uma época que eu trabalhei lá, que eu ia trabalhar, assim, eu tremia”*.

Além disso, P2 sofreu por não ter podido estar tão presente na vida dos filhos devido à necessidade de ter que trabalhar tanto para poder pagar as contas da casa:

Eu saía 6:40 de casa, de manhã. Eu chegava 8 horas da noite. Daí eu ia fazer janta, lavar fralda. Porque era fralda de pano. [...] Lavar a louça da janta, tomava banho [...] eu não via o piá. Eu saía, o piá tava dormindo. Eu chegava, o piá tava dormindo [...] quando você vê o filho já tá homem. Passa muito rápido.

A partir do apresentado, percebe-se que a participante P2 teve uma vida bastante conturbada, com diversos momentos críticos, que a fizeram amadurecer muito cedo e rápido. A separação de seus pais e a necessidade de viver com parentes e não ter suas próprias coisas ou os pais por perto foram situações que a marcaram fortemente como foi possível perceber em sua entrevista, onde esta se emocionou bastante ao falar do assunto. Entretanto, mesmo com tantas adversidades, hoje P2 está em uma união estável há nove anos, e vive uma vida muito mais confortável, podendo desfrutar de coisas que não teve quando era mais jovem.

No quadro a seguir apresentam-se as principais adversidades enfrentadas por P2 nas diferentes fases da vida.

QUADRO 2 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P2.

HISTÓRIA DE VIDA – P2

Período	Adversidades enfrentadas	Estratégia de enfrentamento
Infância	Separação dos pais	Evitar relembrar as dores passadas
	Morar na casa dos outros	Entender sua realidade e aprender a conviver com ela
Adolescência	Responsabilidades muito cedo	Encontrar formas de ver o lado bom das situações
Vida adulta	Ser mãe muito cedo	Não se arrepender de sua vida
	Marido machista e separação	Amor próprio Tomar iniciativa para resolver problemas
	Dificuldades financeiras	Buscar ajuda com seu círculo social Perseverança Ser otimista
Vida no trabalho	Trabalhar na área de Serviços.	Autocontrole
	Não poder participar do crescimento dos filhos	Dar valor a todos os momentos

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

4.2.3 Adversidades na história de vida de P3

O participante P3, de sexo masculino, possui 51 anos e é solteiro. Viveu sua infância no interior, para na vida adulta se mudar para Curitiba. Possui um filho, o qual vive atualmente com o avô por parte de mãe. Sua vida profissional começou quando tinha 13 anos. P3 trabalhou lavando peças de carros, como auxiliar de serviços gerais, e atualmente trabalha como auxiliar de cozinha e chapeiro.

O participante P3 passou por algumas situações adversas durante a vida, sendo que desde a infância enfrentou momentos difíceis. Seu pai abandonou a família antes mesmo de P3 nascer, portanto nunca o conheceu. Além disso, quando ainda pequeno sua mãe faleceu: *“minha mãe, não lembro muito dela. Não tenho recordação dela, mas era tudo pra mim, mas, né, era a estrutura da casa”*. Diante desta situação P3 acabou sendo criado pelos avós durante sua infância e início da adolescência. Foram os avós de P3 que o ensinaram os “bons caminhos”.

Foi a partir da criação de seus avós que o participante aprendeu a respeitar e obedecer aos mais velhos, seus superiores, bem como todas as pessoas. Também foram os avós que o introduziram à rotina de trabalho, pois ajudava seu avô na roça, trabalho este que era pesado para uma criança. Apesar da rotina de trabalho na roça, P3 se concentrava nos estudos, pois seu desejo era se tornar engenheiro agrônomo. Mas no início da adolescência de P3 que sua avó faleceu, o que o levou a morar com um tio em Foz do Iguaçu. De acordo com P3 este tio era

muito rígido, o que causou grande sofrimento ao participante: “*eu não tinha pra onde ir, aí eu ficava*”. Nesta época o tio de P3 comprou uma máquina de cortar grama para que este trabalhasse em jardins, cortando grama, e pudesse então ganhar a vida.

Já na vida adulta, P3 se casou e teve um filho. Este fato o levou a ver a vida de forma diferente. O participante afirma que começou a pensar só no filho: “*eu nunca penso em mim*”. Tempos depois, P3 se separou da mulher, e alguns anos depois conheceu outra pessoa e esteve num relacionamento sério com ela por alguns anos. Infelizmente esta relação chegou ao fim recentemente, o que levou o participante a um momento de grande sofrimento e estresse. P3 afirma que, sua vida adulta foi e ainda é muito pacata, sempre voltada para o trabalho e por isso sempre sem tranquilidade, pois buscava trabalhar ao máximo de formar a prover tudo ao seu filho e família. Como P3 pensa apenas no bem estar dos demais, sua vida foi e ainda é focada somente no trabalho, sempre em busca de poder ajudar seu filho no que este precisar. E infelizmente “*até hoje não descobri minha felicidade não, na vida adulta*”.

Como apresentado acima, percebe-se que a vida de P3 foi difícil sem a presença de seus pais, tendo que ser criado pelos avós e depois por seu tio. Além disso, desde muito cedo iniciou sua vida profissional, já na roça. Apesar de todas as situações adversas que o participante se deparou no decorrer de sua vida, demonstra em seu discurso que lidou com o sofrimento, busca ver o lado positivo da situação, e utiliza o trabalho como forma de enfrentar os estresses da vida.

No quadro a seguir apresentam-se as principais adversidades enfrentadas por P3 nas diferentes fases da vida.

QUADRO 3 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P3.

HISTÓRIA DE VIDA – P3		
Período	Adversidades enfrentadas	Estratégias de enfrentamento
Infância	Morte da mãe e ir viver com os avós	Saber quando obedecer e respeitar
Adolescência	Trabalhar duro na roça	Se concentrar no futuro
	Viver com o tio	Se virar sozinho Dar valor às coisas a sua volta Ver o lado bom da vida
Vida adulta	Sem tranquilidade	Perseverança e honestidade
	Separação	
Vida no trabalho	Viver pra trabalhar	Não misturar a vida de trabalho com a vida pessoal Não se abalar com situações pequenas do dia a dia

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

4.2.4 Adversidades na história de vida de P4

A participante P4, mulher, tem 47 anos, e está em uma união estável há 23 anos. Possui quatro filhos. Morou durante a infância e adolescência no interior do Paraná, e no início da vida adulta, se mudou para Curitiba. Teve seus pais presentes até sua vida adulta. P4 começou a trabalhar aos 18 anos, quando se mudou da casa dos pais, em busca de independência. A participante já trabalhou como faxineira, empregada doméstica e babá, vendedora, e por fim como garçone. No restaurante onde trabalha atualmente, atua como garçone.

A participante P4 afirma ter tido uma infância feliz, mas uma situação estressante que a marcou muito foi o dia em que levou um tapa de seu pai:

um dia eu tava do lado do meu pai. [...] E aí ele me pediu um negócio, pra eu fazer, e eu não escutei direito por que eu tava pensando em outras coisas. [...] E aí ele falou pela segunda vez. Eu também não entendi. Quando eu perguntei pela terceira vez ele me deu um tapa na cara [...] Nossa, isso foi terrível. Por que meu pai não batia. [...] aquilo ficou marcado [...] por mais que eu tente deletar, ela não sai.

A participante afirma que apesar de esta situação ter sido muito marcante e uma experiência horrorosa, esta não guardou rancor e nem ficou remoendo a situação: *“essa é só uma coisa ruinzinha que ali ficou, tipo, ficou na mente”*.

A adolescência foi definida por P4 como muito pacata, pois na época a participante vivia no sítio, e não havia muito que fazer. Para tudo era necessário a autorização do pai, da mãe, dos irmãos. E isso a irritava, estressava muito. Mesmo assim, a participante afirma ter tido uma adolescência boa. E por causa de sua insatisfação com essa necessidade de autorização de todos para tudo, P4 resolveu se mudar para Marilândia, uma cidade vizinha, e lá trabalhou como faxineira. Desta forma a participante conseguiu sua independência. Até que sua mãe adoeceu, e P4 precisou voltar para o sítio dos pais para ajudar, pois todas as irmãs já eram casadas. Apesar de necessitar voltar, ela ainda conseguiu manter sua independência, e pode aproveitar o fim de sua adolescência.

Nesta época a participante passou por uma adversidade, a qual a fez perder uma grande amizade:

havia uma distância entre nós. [...] Porque ela já não era virgem. E eu era. E ela tava com um casinho com um cara casado. E eu ajudava ela. [...] nunca

me passou pela cabeça, de entregar ninguém. [...] E acho que ela tinha medo [...] Na época ela tentou arrumar lá uma amigo dela, casado também. [...] Aí houve uma discussão entre nós duas [...] tudo aquilo lá eu já sabia que era pra, tipo assim, eu tá presa junto com ela.

Tal situação foi impactante e difícil para a participante por ter sido confrontada com possíveis decisões que contrariavam suas crenças. Mesmo assim, P4 relata: *“eu não era assim, [...] então eu não me envolvi com isso”*.

A vida adulta de P4, esta começou difícil, aos vinte e dois anos, quando se mudou para Curitiba. Inicialmente a participante foi morar e trabalhar de faxineira e babá na casa de uma família, porém, pouco depois a família não tinha mais condições de pagá-la. Encontrar outro emprego não foi fácil: *“eu tive que procura serviço. Nossa, eu me acabei nessa Curitiba, Tinha dia que não tinha dinheiro pra passagem. Eu ia a pé. Ia e voltava até conseguir serviço”*. Por fim, P4 conseguiu um emprego na casa de outra família, com quatro crianças: *“aquelas quatro crianças eram quatro capetinhas. [...] Eles me deixavam doida. E eu tinha que levantar, levar pra escola, buscar, lavar, passar, fazia de tudo. [...] Resolvi sair fora. Porque eu não aguentava mais”*.

Ao sair deste emprego, P4 precisou se mudar. Sua primeira experiência foi dividindo uma casa com mais duas mulheres, mas não deu certo, e por esta razão, a participante acabou morando sozinha:

Primeiro mês comi puro tomate com pepino e sardinha. Que não tinha dinheiro pra comprar merda nenhuma, passei fome, mas mesmo assim. Eu pensava comigo: ‘Não vou voltar pro sítio. Não vou voltar pro sítio. Vou ficar aqui. Vou encarar e vou ficar aqui. Eu vou conseguir.

Aos poucos, a vida de P4 foi se encaixando e aos 24 anos conheceu seu marido, com quem tem quatro filhos. Porém, recentemente, seu casamento está passando por uma crise. O marido de P4 é ciumento, e, muitas vezes, acaba tendo crises de ciúmes que afetam e estressam a participante:

se deu piti dele de ciúmes em casa e ele já me aborreceu, [...] já fico meio estressada, já não tenho a mesma pira pra trabalhar [...] às vezes parece até que a depressão vai tomar conta de mim, mas eu não permito tal coisa. Eu sou bem mais forte que isso. Mas o estresse rola.

Lidar com tal situação tem sido muito difícil. A participante afirma ainda não ter encontrado a melhor forma de superar essa crise, mas que busca sempre estar bem com seu marido para poderem manter o casamento.

Em relação ao trabalho, P4 sempre esteve na área de serviços e de atendimento ao cliente, além do preconceito que sofre, muitas vezes até por parte

do marido, quanto ao fato de ser uma garçonete: “*Por que tem muita gente que acha que ‘ai, garçonete é aquilo, é outro’. Meu marido mesmo, às vezes ele é muito chato [...] garçonete não é valorizada, entendeu. Uma garçonetezinha*”.

A participante P4, como apontado anteriormente, enfrentou algumas adversidades no decorrer da vida adulta. Mas como se apresenta em seu discurso, e em sua história de vida, P4 conseguiu enfrentar estas situações. Apenas sua mais recente fonte de adversidade, a crise no casamento, persiste, e P4 continua buscando uma forma de superar esta dificuldade.

No quadro a seguir apresentam-se as principais adversidades enfrentadas por P4 nas diferentes fases da vida.

QUADRO 4 - ADVERSIDADES ENFRENTADAS POR P4.

HISTÓRIA DE VIDA – P4		
Período	Adversidades enfrentadas	Estratégias de enfrentamento
Infância	Levar um tapa do pai	Não guardar rancor
Adolescência	Vida pacata	Buscar uma vida melhor
	Perda de um grande amizade	Auto confiança Auto controle
Vida adulta	Se mudar pra Curitiba	Se virar sozinha Perseverança Acreditar em si mesma Ser otimista
	Crise no casamento	Buscar estar bem para ter boa convivência com o marido
Vida no trabalho	Os estresses de trabalho	Pensar antes de agir Não se deixar abalar

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

4.3 FATORES ESTRESSANTES NO TRABALHO ATUAL DOS PARTICIPANTES E AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

Anteriormente foram apresentadas as adversidades enfrentadas pelos participantes no decorrer da história de vida de cada um, e agora serão apresentados os resultados obtidos quanto aos fatores estressantes enfrentados pelos participantes em seu emprego atual, bem como a maneira com estes com as situações estressantes.

O relacionamento dos participantes para com seus colegas e superiores, em geral, é bom, onde nenhum deles afirmou ter algum tipo de conflito entre si. Entretanto, P2 afirma que, às vezes acaba sendo grosseira, mal educada, mas ainda acredita se relacionar bem com seus colegas. Já o participante P3 afirma ter um

bom relacionamento com seus colegas de trabalho e superior, agindo sempre com respeito e educação para com todos, independente de sua posição hierárquica. Por fim, P1 diz ter um bom relacionamento com seus colegas, porém não confia em nenhum deles, devido ao histórico de traições com colegas de trabalho: *“Só que eu não confio em ninguém. [...] Porque, como já tive muito sofrimento, pra você começar a confiar numa pessoa, você tem que, a pessoa tem que tá mostrando no dia a dia”*.

Apesar de todos os participantes dizerem que se relacionam bem entre si, uma questão levantada por dois entrevistados foi em relação as fofocas que acontecem no ambiente de trabalho. A participante P4 afirma que a fofoca incomoda muito no trabalho, além de já ter passado por situações muito estressantes por causa disso:

todo mundo fala fofoca. [...] E quando a fofoca começa a prejudicar alguém, aí... Eu tive muito isso aqui dentro. Com uma pessoa. Isso me estressava demais. Eu perdia a vontade de trabalhar. Porque eu chegava no serviço [...] Era um leva e traz. [...] Muitas vezes as fofocas fez com que eu entrasse no banheiro, eu chorasse, eu me desabafasse sozinha pra mim dar continuidade no trabalho.

Já o participante P1 diz precisar pensar antes de falar algo no ambiente de trabalho: *“tem que tá sempre com um pé atrás. [...] você não pode contar uma coisa, certo, um segredo. Porque se você conta, todo mundo tá sabendo”*. Além da fofoca o participante P1 apontou existir falsidade entre os colegas: *“Bate nas tuas costas, fala que você é bom, por trás de você te detona”*.

Ainda no que se refere às relações entre os colaboradores, P3 relata se incomodar com a falta de companheirismo entre colegas, onde alguns se limitam a não realizar tarefas por não ser sua responsabilidade, porém, para P3 *“Restaurante tem serviços, e serviços tem que ser feito. Teria que teria ter companheirismo. [...] às vezes, pessoas que não fazem o que tem que fazer e querem mandar você fazer coisas”*. A participante P2 também menciona perceber muitas vezes a falta de proatividade dos colegas, que não percebem as coisas que precisam ser feitas, e que ela acaba precisando fazer tudo sozinha. Este pensamento é corroborado pelo participante P1: *“eles não fazem nada pra querer ter união dentro do serviço”*. P1 mencionou também uma situação que o estressou muito, que foi quando o movimento foi maior que o esperado, mas seus colegas não o avisaram que a comida do *buffet* estava acabando, pois isso o deixou com pouco tempo para preparar mais comida para repor.

Por mais que as questões de fofoca, falsidade e falta de companheirismo estejam entre as maiores fontes de situações estressantes no ambiente de trabalho, algumas outras questões foram citadas. A participante P4 afirmou ser estressante chegar no fim do mês e perceber que seu salário não será suficiente para pagar todas as contas. A participante P2 afirma se sentir sobrecarregada de funções e responsabilidades: *“muita coisa pra fazer. Você quer dar conta de tudo, e às vezes não dá conta. [...] É muita coisa pra fazer e muito pouco tempo”*. Para o participante P1 estressa o fato de os ingredientes e matéria prima serem reguladas, onde muitas vezes gostaria de fazer algum prato diferente, mas não pode, mas ainda exigem criatividade com poucos ingredientes.

Por fim, em relação ao estresse derivado da atividade de atender aos clientes, com exceção do participante P1 que não entra em contato com o público, todos os participantes dizem se estressar com o consumidor. A participante P4 aponta o que a estressa ao ter que lidar diretamente com o cliente:

É você ser legal com os clientes. Orra, mas você engole cada abacaxi. [...] Tem horas, assim, que tenho vontade de juntar no pescoço de uma cliente ou outra. [...] Mas você precisa [...] ser disciplinada, se comportar. Você tá trabalhando. Não pode fazer tal coisa. [...] Porque se a pessoa te deu aquele trabalho, se você tá trabalhando, é porque a pessoa confiou em você.

Para a participante P2, lidar com os clientes é complicado:

Tem um mais chato, um mais bacana. [...] Esse povo chega tudo junto, quer ser atendido tudo junto. [...] Daí, tipo, chega gente pra atender, daí telefone toca, o lanche tá pronto e você tem que servir [...] o cara que não entra na fila. [...] quando o bolo tá terminando de assar e eles [clientes] ficam me enchendo o saco. [...] Vontade de pegar a forma e tacar na cabeça da pessoa [...] dizer que vai demorar [...] Ou às vezes, sei lá, não sei se é meio bipolar, às vezes falar pra pessoa espera um pouquinho que já tá ficando pronto. Mas acho que depende do dia.

Diante das situações estressoras enfrentadas, cada participante sente algo diferente, pensa algo diferente e todos concordam que seus humores se alteram. O participante P1 diz sentir muita raiva, sentir *“vontade de meter a mão na cara”*, e afirma se transformar diante destas situações: *“Eu me fecho, eu me viro num bicho [...] Tem pessoas aqui que já sabem quando eu tô bem e quando eu não tô”*. Já o participante P3 afirma ficar muito triste quando se depara com situações estressoras, entretanto o participante afirma não demonstrar o que está sentindo. Enquanto isso, a participante P2, diz sentir muita angústia, e assim como P1, sente raiva: *“Às vezes você tem vontade de esganar a pessoa. [...] vontade de largar tudo e sentar lá do outro lado da rua e fica olhando o circo pegar fogo”*. Por fim, a

participante P4 afirma que dependendo da situação, às vezes sente raiva, em outras sente tristeza, às vezes fica aborrecida, ou irritada e nervosa, o que ocasiona, por consequência uma mudança de humor.

Para os participantes o seu bem estar e saúde são sim prejudicados perante situações estressantes. A participante P2 afirma sentir palpitações, dor de cabeça: *“E isso vai te, tipo, chega uma hora que explode, né”*. Para P1 afeta seu bem estar principalmente por mudar muito seu humor e se tornar uma pessoa muito grosseira, sendo este seu maior defeito. A participante P4 aponta que, situações estressantes no trabalho não afetam seu bem estar, porém situações estressantes no âmbito pessoal afetam muito seu bem estar, pois tais situações a machucam mais, a deixam mais triste e aborrecida.

No dia a dia do trabalho, cada participante apresentou diferentes formas de lidar com as situações estressoras que se apresentam.

O participante P1 afirma que, quando se estressa com seus colegas de trabalho, enfrenta o problema ao conversar com seus parceiros, tentando entender o porquê eles agiram de determinada forma, bem como apresentar seu ponto de vista. Além disso, o participante diz se utilizar da meditação e da prática de esportes *“Vô pra academia. [...] tira todo meu estresse de dia de serviço [...] Na academia eu tiro todo o estresse, que eu chego em casa desmaiado, eu só como o que eu tenho que comer e vou dormir, e acordo no outro dia bom”*.

Já a participante P2 afirma ter diversas vontades e pensamentos, mas utiliza o autocontrole e pensa antes de agir de forma impulsiva que possa afetar seu desempenho, o relacionamento com colegas e clientes, bem como ameaçar sua permanência no trabalho. Os colegas de trabalho e família também são fonte de ajuda para enfrentar o estresse do dia a dia. Por fim, a participante aponta utilizar o entretenimento como forma de esquecer, *“mudar o rumo”*.

Para P3, a melhor forma de enfrentar os estresses do dia a dia do trabalho é não se deixar abalar, ficar quieto, e não ficar falando do problema. Quando o participante se sente muito triste, este vai ao banheiro, chora, e retorna ao serviço, mas tenta ao máximo não deixar seu estresse afetar o trabalho. Além disso, P3 afirma buscar ajuda com Deus, conversando com ele e pedindo ajuda e benção para conseguir prevalecer.

Por fim, a participante P4, assim como o participante P3, afirma buscar ajuda em Deus: *“Eu vou no banheiro, ajoelho, olho, rezo, choro. É minha maior ajuda”*.

Quando diante de uma situação estressora, afirma também buscar ajuda ao conversar com seus colegas e superiores, desabafar sobre o acontecido, buscar apoio moral. Além disso, P4 tenta fundo, dar risada da situação, acreditar que “*eu sou mais eu*”, e seguir em frente. De acordo com P4, seu estresse no trabalho é muito passageiro, não ficando estressada e preocupada com a mesma questão durante o dia todo.

Os participantes conseguem perceber como todas as situações estressantes e de adversidades que enfrentaram no decorrer da vida interferiram na forma como reagem hoje perante situações estressoras. P1 comenta:

O que eu passei na vida, tanto de estresse, eu que hoje eu sou mais forte. [...] sou uma pessoa estressada, sou uma pessoa nervosa, mas eu acho que tudo isso, acho que ele vem lá da infância. [...] eu sou uma pessoa estressada, mas não tanto, que nem eu era dez anos, quinze anos atrás. Eu era pior. Era muito pior. Hoje ainda aguento, engulo alguns sapos, fico quieto.

A participante P2 também acredita que as situações de adversidade pelas quais passou a ajudam hoje a enfrentar situações de estresse: “*hoje em dia eu até me estresso, mas eu já... É diferente. Porque agora a gente já tem mais experiência. Já sabe se defender*”. P2 complementa o pensamento ao dizer que aprende haver melhores formas de lidar com situações estressantes “*não, se eu fizer assim vai ser melhor pra mim e eu não vou me estressar. Você vai aprendendo a lidar*”.

Para P3, as adversidades que enfrentou o ajudaram a poder lidar com os estresses do dia a dia:

como eu fui uma pessoa que sempre me criei sozinho e sempre soube o valor das coisa e o valor da vida, do respeito, eu acho assim, que, é, tudo isso, todo esse sofrimento que eu tive lá atrás me ajudou, nos dia de hoje, entendeu? Por que eu sei reagir perante uma situação ruim, de constrangimento, entendeu? Quer dizer, uma pessoa me desacata, me ofende, me faz mal. Ao invés de eu reagir, querer brigar, eu pego, fico quieto, trato ela com, assim, com desprezo também, fico na minha, entendeu? Isso tudo me ajudou. Até esse sofrimento que eu tive lá atrás, na minha infância, na minha adolescência, nessa vida dura, ela me ajuda nos dias de hoje, entendeu? A viver melhor.

Sobre o assunto, P4 também aprendeu a lidar com as situações de estresse como consequência das situações adversas que enfrentou na vida. P4 explica “*são muitas situações que você passa na sua vida, de estresse, de raiva, de ódio, e você... tem horas que você tem que ter uma solução pra aquilo lá. [...] todo mundo procura um jeito de resolver*”. A participante afirma que, por ter vivido muito tempo sozinha e por isso a solução que encontrou na época, e que ainda usa hoje, é “*respirar fundo e acreditar em mim mesma, mesmo as pessoas tentando me deixar*”.

muito pra baixo, e seguir em frente, dar risada". Apesar disso, P4 afirma que, infelizmente, esta estratégia não funciona ao ter de lidar com o estresse da crise no casamento, e que ainda está em busca de um jeito que ela consiga se recuperar desta situação adversa que vêm enfrentando.

A partir do acima apresentado, percebe-se que são diversas as situações estressoras enfrentadas pelos participantes, entretanto cada um percebe as situações de maneira diferente dos outros, bem como tem seu humor e bem estar afetado de forma diferenciada e tem pensamentos e sentimentos, muitas vezes, diversificados. Por fim, foram apresentadas as estratégias e recursos utilizados pelos participantes para enfrentar as situações estressoras no trabalho, que apesar de um ou outro item coincidente, são em sua maioria diferente entre si.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo será apresentada a análise dos resultados obtidos por meio do cruzamento dos resultados com o referencial teórico apresentado sobre o tema. A análise foi realizada em duas grandes categorias: Resiliência e os fatores de risco e de proteção; e as Estratégias de Enfrentamento do estresse aprendidos e utilizados tanto no decorrer da vida quanto no ambiente de trabalho.

QUADRO 5 - FATORES DE RESILIÊNCIA E DE ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DOS PARTICIPANTES.

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	
Resiliência	Fatores de risco	<ul style="list-style-type: none"> • Transição turbulenta da infância para adolescência • Gestação Precoce • Ausência dos Pais • Família Desestruturada • Evasão Escolar
	Fatores de proteção	<ul style="list-style-type: none"> • Senso de Humor • Otimismo • Tolerância ao Sofrimento • Inteligência Emocional • Engajamento nas Atividades • Expectativa de Sucesso no Futuro • Autocontrole • Estabilidade Emocional • Boa Auto-Estima • Respeito • Tolerância �s Mudanças
Estratégias de Enfrentamento do Estresse	Na vida	<ul style="list-style-type: none"> • Afastamento • Autocontrole • Suporte Social • Fuga-Esquiva • Resolução de Problemas • Confronto • Reavaliação Positiva
	No ambiente de trabalho	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

5.1 CATEGORIA 1: RESILIÊNCIA

A resiliência, como apresentado anteriormente no decorrer deste trabalho, é um processo de superação por parte dos indivíduos perante situações estressoras, como dito pelos autores Junqueira e Deslandes (2003). A resiliência, como apontado por Taboada, Legal e Machado (2009), envolve os resultados obtidos no processo de superação de tais situações estressoras. E tal processo, bem como seu resultado, pode ser influenciado pelos fatores de risco e de proteção encontrados durante todo o período de vida dos indivíduos, fatores estes que podem levar ao

sucesso ou fracasso deste processo (PINHEIRO, 2004; BRANDÃO, MAHFOUD E GIANORDOLI-NASCIMENTO, 2011; TABOADA, LEGAL E MACHADO, 2006; JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003). Perante tais conceituações, foram analisadas as situações estressoras enfrentadas pelos participantes, os fatores de risco e de proteção presentes em suas histórias de vida, bem como os resultados obtidos do processo de superação das situações adversas, levando à resiliência dos mesmos. As análises foram feitas baseadas nos conceitos apresentados no referencial teórico, principalmente levando em consideração as sub escalas do Questionário de Estratégias de Coping a qual apresenta os fatores de risco e proteção exemplificados.

5.1.1 Fatores de risco

Um fator de risco presenciado na vida de três dos participantes da pesquisa foi a ausência dos pais durante a infância e adolescência. O participante P1 não era uma criança desejada pelos pais, e por esta razão foi criado pela avó até os 13 anos, quando esta faleceu. A participante P2 morou e foi criada durante a maior parte do tempo pela madrinha e pela tia: *“Não é teu pai, não é tua mãe, não é tua casa”*. E o participante P3 nunca conheceu seu pai, pois este abandonou a família quando sua mãe ainda estava grávida, e esta também veio a falecer quando P3 era muito novo. Ainda em relação às condições familiares, a participante P2 foi marcada pela família desestruturada, pois seus pais se separaram quando esta ainda era pequena. E pode-se dizer que P2 e P3 possuem famílias desestruturadas quando ambos estão separados de seus ex-cônjuges, com quem tiveram filhos.

O fator de evasão escolar é encontrado em todos os participantes, onde apenas P1 teve a oportunidade de iniciar seus estudos superiores, mas em todos os casos acabaram desistindo dos estudos (P2 e P3 finalizaram apenas o Ensino fundamental e P4 finalizou o Ensino médio).

A transição turbulenta da infância para a adolescência foi um fator presenciado pelos participantes P1, P2 e P3, pois os três precisaram amadurecer e aprender a ter responsabilidades desde cedo. Como dito por P1: *“minha infância, ela acabou com treze anos. [...] eu não era mais considerado uma criança com treze anos. Com treze anos eu trabalhava já. Eu era dono do meu nariz”*. A participante P2

precisou cuidar de seus irmãos desde pequena, e quando morava com sua tia: *“minha tia fazia uma pressão na cabeça – aprender a fazer comida, aprender a passar a roupa, lavar roupa, limpar a casa”*. E o participante P3 iniciou sua vida laboral na roça com seus avós e posteriormente quando foi viver com seu tio, este também o incentivou a trabalhar desde cedo e se virar sozinho.

Por fim, a participante P2 enfrentou uma gravidez precoce, com apenas 17 anos e foi forçada pela tia a casar com o pai da criança: *“Quando minha tia descobriu que estava grávida – ‘Ah, tem que casar’. [...] Ou casa, ou casa. [...] Não me arrependo dos meus filhos, mas podia ter sido diferente”*.

“Quando minha tia descobriu que estava grávida – ‘Ah, tem que casar’. [...] Ou casa, ou casa. [...] Não me arrependo dos meus filhos, mas podia ter sido diferente”.

Quando no ambiente de trabalho, três dos participantes disseram se incomodar com as fofocas e a falta de companheirismo, pois como dito por P1 *“tem que tá sempre com um pé atrás”*, e por P4 *“Eu perdia a vontade de trabalhar [...] Muitas vezes as fofocas fez com que eu entrasse no banheiro, eu chorasse, eu me desabafasse sozinha pra mim dar continuidade no trabalho”*, situações estas que apresentam fatores de risco como a falta de sentido de comunidade e de respeito.

5.1.2 Fatores de proteção

No discurso dos participantes foi possível perceber que estes tiveram muito mais fatores de proteção do que de risco no decorrer da vida. São muitos os exemplos de fatores de proteção como veremos abaixo.

O participante P1, na necessidade de aprender a cuidar de si mesmo desde cedo, este presenciou os fatores de autonomia: *“Com treze anos eu trabalhava já. Eu era dono do meu nariz”*, bem como o de engajamento nas atividades, pois este buscou aprender diversas profissões no decorrer da vida. E quando P1 se vê na tentação de voltar com sua ex-mulher: *“sempre a gente pensa em voltar, e na hora me dá um estralo na cabeça e eu começo a lembrar de certas coisas, e eu ponho o pé atrás”*, este usa o fator de auto controle, para não tomar nenhuma decisão sem antes pensar bem sobre o assunto. O participante P1 precisou se adaptar às diferentes realidades que se apresentaram no decorrer da vida, o que demonstrou

que este tem grande tolerância às mudanças. E ao se deparar com tantas adversidades, nos âmbitos pessoal e profissional, hoje acredita que nada o abala, discurso este que demonstra tolerância ao sofrimento. No ambiente de trabalho atual, quando apresentada a limitação de matéria-prima e a exigência de criatividade, o participante apresenta habilidades para resolver problemas, pois encontra formas de apresentar pratos diferenciados apesar dos poucos ingredientes.

Já P2, quando trabalhava como empregada doméstica, e tinha “*tinha vontade de torcer o pescoço*” da patroa, a participante tinha o autocontrole para não agir de acordo com sua vontade, pois sabia que necessitava daquele emprego. Além disso, como não pôde participar tanto do crescimento e desenvolvimento de seus filhos, pois estava sempre trabalhando para sustentar a casa, hoje ela busca aproveitar ao máximo o tempo com os filhos e valoriza estes momentos, demonstrando qualidade nas interações. A participante P2, mesmo após tantas adversidades enfrentadas, esta disse acreditar que “*um dia vai melhorar*”, o que demonstra a presença tanto dos fatores Expectativa de Sucesso, como de Fé. Outro exemplo de fator de proteção por parte de P2, está no fato de a participante ter precisado amadurecer cedo e ter responsabilidades desde criança, e isto a ensinou a ter autonomia.

O participante P3, ao ser criado pelos avós, foi ensinado a seguir os “bons caminhos” e a ter respeito por todos. Saber respeitar o próximo é um fator de proteção. P3 quando se concentrava nos estudos para poder se tornar um engenheiro agrônomo, apesar de não ter alcançado este sonho, teve ajuda do fator de Expectativa de Sucesso no Futuro. Na situação de precisar viver com seu tio após a morte de sua avó, “*eu não tinha pra onde ir, aí eu ficava*”, o participante demonstrou ter tolerância a mudanças, pois percebeu que aquela era sua realidade e que precisava se adaptar. Tendo o participante iniciado sua vida laboral cedo, na roça, P3 aprendeu a ter autonomia, e se virar sozinho, ter sua independência. Em busca de manter esta independência e de conseguir melhorar sua situação de vida e de seu filho, o participante apresenta Engajamento nas Atividades, Otimismo, Fé e Expectativa de Sucesso no Futuro. Por fim, o participante P3, quando enfrenta situações estressoras no dia a dia do trabalho, não se deixa afetar, pois isto o permite viver melhor, demonstrando estar munido de Estabilidade Emocional, Inteligência Emocional, Autocontrole e Tolerância ao Sofrimento.

Ao contrario dos demais participantes, P4 teve a presença dos pais e irmãos durante sua infância e adolescência, estando ela presente dos fatores de Pais Amorosos e Competentes, bem como Estabilidade, por mais simples que sua vida fosse. E por mais que tenha levado um tapa do pai, situação que a marcou, a participante demonstra ter Tolerância ao Sofrimento e Inteligência Emocional ao pensar nisso como *“uma coisa ruinzinha que ali ficou, tipo, ficou na mente”*. Quando a participante se mudou para Marilândia em busca da sua independência, esta aprendeu a ter autonomia, e fazer as coisas por si só. Já no momento em que foi confrontada com uma situação complicada entre ela e sua grande amiga, P4 afirmou: *“eu não era assim, [...] então eu não me envolvi com isso”*, o que apresenta a presença de fatores como Autocontrole, Inteligência Emocional e Consistência em suas ações. Ao se mudar para Curitiba e ter dificuldades para se manter na cidade, a participante mencionou:

Primeiro mês comi puro tomate com pepino e sardinha. Que não tinha dinheiro pra comprar merda nenhuma, passei fome, mas mesmo assim. Eu pensava comigo: ‘Não vou voltar pro sítio. Não vou voltar pro sítio. Vou ficar aqui. Vou encarar e vou ficar aqui. Eu vou conseguir.

Tais pensamentos e ações demonstram que a participante tinha como fatores de proteção a Expectativa de Sucesso no Futuro, Otimismo, Flexibilidade, Autonomia, Fé, e Tolerância às Mudanças e Tolerância ao Sofrimento. Em se tratando dos problemas no casamento, a participante, apesar de ainda não ter superado a situação, continua tentando superar o problema ao estar munida de fé e autocontrole: *“às vezes parece até que a depressão vai tomar conta de mim, mas eu não permito tal coisa. Eu sou bem mais forte que isso”*. Por fim, quando enfrenta situações estressantes no dia a dia do trabalho, a participante não se deixa abalar, mesmo diante do preconceito de seu marido e dos clientes, e pensa duas vezes antes de reagir perante algum problema, com ajuda de seu autocontrole, boa autoestima, e respeito. P4, assim como a participante P2, também consegue rir das situações estressoras e adversidades que enfrenta ou já enfrentou, demonstrando bom humor.

Diante de tantas situações de estresse e fatores de risco aos quais os participantes foram apresentados, pode-se afirmar que todos conseguem ser resilientes diante da maioria das situações estressantes enfrentadas no dia a dia. Pois estes apresentaram diversos fatores de proteção apontados por Pinheiro (2004) e Knorst (2012), bem como qualidades e habilidades apontadas por Taboada, Legal

e Machado (2006): otimismo, senso de humor, esperança, responsabilidade, determinação, autoconfiança, entre outros. Ao mesmo tempo, aprender a lidar com as situações de estresse, de acordo com Munist *et al.* (1998 *apud* JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003, p. 230-231) é o “Resultado de um equilíbrio entre fatores de risco, fatores protetores e a personalidade do ser humano”.

Apesar de apresentarem tantas habilidades e fatores de proteção, Junqueira e Deslandes (2003) explicam que mesmo um indivíduo tendo superado uma ou mais adversidades, estes não se tornam imunes ao estresse nem resilientes perante qualquer situação, mas tornam-se mais fortes para enfrentar as próximas situações adversas. Tal apontamento explica a razão de a participante P4 estar tendo dificuldades de lidar e superar os estresses advindos da crise no casamento: *“às vezes parece até que a depressão vai tomar conta de mim, mas eu não permito tal coisa. Eu sou bem mais forte que isso”*. Como complementam Junqueira e Deslandes (2003, p. 229): *“não podemos falar de indivíduos resilientes, mas de uma capacidade do sujeito de, em determinados momentos e de acordo com as circunstâncias, lidar com a adversidade”*.

Como visto na apresentação dos resultados, os participantes acreditam ter aprendido a lidar com as situações estressoras em decorrência das adversidades enfrentadas no decorrer da vida. Como disse P2: *“hoje em dia eu até me estresso, mas eu já... É diferente. Porque agora a gente já tem mais experiência. Já sabe se defender”* e complementa com *“não, se eu fizer assim vai ser melhor pra mim e eu não vou me estressar. Você vai aprendendo a lidar”*. Tais afirmações vão de encontro com o que foi apontado por Taboada, Legal e Machado (2006), que apontam ser a resiliência passível de aprendizagem.

Neste sentido, os participantes se tornaram pessoas mais fortes e mais preparadas para lidar com o estresse atualmente devido a todas as adversidades enfrentadas anteriormente. P1 disse *“O que eu passei na vida, tanto de estresse, eu que hoje eu sou mais forte”*, enquanto o participante P3 apontou que *“tudo isso, tudo esse sofrimento que eu tive lá atrás me ajudou, nos dias de hoje, entendeu? Por que eu sei reagir perante uma situação ruim, de constrangimento, entendeu?”*. A participante P4 também acredita que as adversidades enfrentadas ajudam hoje a lidar com o estresse: *“são muitas situações que você passa na sua vida, de estresse, de raiva, de ódio, e você... tem horas que você tem que ter uma solução pra aquilo lá. [...] todo mundo procura um jeito de resolver”*. Estas afirmações feitas

pelos participantes corroboram o que foi dito por Junqueira e Deslandes (2003), em que os indivíduos não esquecem as experiências adversas que enfrentaram, mas que por meio destas, suas biografias são criadas e que tais situações dão subsídios para se tornarem pessoas mais fortes e mais preparadas para enfrentar novas situações estressoras, além de se tornarem capazes de “se adaptar a diferentes meios e de superar problemas distintos, construindo-se como sujeito na adversidade” (CYRULNIK, 1999 *apud* JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003, p. 230-231).

Perante as adversidades enfrentadas e fatores de proteção apresentadas pelos participantes, pode-se dizer que estes conseguem ser resilientes perante situações estressoras, e confirmam muitos dos conceitos de resiliência apresentados anteriormente: “História de boas adaptações em indivíduos que foram expostos a fatores biológicos de riscos ou eventos de vida estressantes. Além disso, implica a expectativa de continuar com uma baixa susceptibilidade a futuros estressores.” (KOTLIARENCO *et al.* 1997, *apud* JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003, p. 230-231); “Capacidade do indivíduo de utilizar fatores protetores para sobrepor-se à adversidade, crescendo e desenvolvendo-se adequadamente e chegando a amadurecer como um adulto competente, apesar dos prognósticos desfavoráveis.” (MUNIST *et al.*, 1998 *apud* JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003, p. 230-231).

5.2 CATEGORIA 2: ESTRATÉGIAS E RECURSOS DE ENFRENTAMENTO

As estratégias de enfrentamento do estresse, como visto anteriormente, conceituam-se, de acordo com Antoniazzi, Dell’Aglia e Bandeira (1998), como um conjunto de ações que os indivíduos utilizam para se adaptarem e superarem as situações adversas enfrentadas durante a vida. Além das estratégias, existem os recursos que os indivíduos utilizam como complemento a estas estratégias, e que contribuem para o processo de adaptação e superação (TAYLOR E STANTON, 2007). Como foi possível observar, os participantes desta pesquisa utilizaram e ainda utilizam diversas estratégias e recursos para superar adversidades e situações de estresse. A seguir serão apresentadas as estratégias e recursos utilizados em suas histórias de vida, e posteriormente, no trabalho.

Como principais fontes de comparação entre a teoria e o relatado pelos participantes, serão utilizados os fatores do Questionário de Estratégias de *Coping* de Lazarus e Folkman de 1988, bem como os da Escala de Foco e Método de *Coping*² de Billing e Moos, de 1980, anteriormente apresentados. Além destas fontes, serão também utilizadas, porém em menor escala, outras fontes apresentadas no capítulo _.

Dentre as oito sub escalas presentes no Questionário de Estratégias de *Coping*, as mais utilizadas pelos participantes foram as de Confronto, Afastamento, Autocontrole, Resolução de Problemas, e Reavaliação Positiva, e com menor escala utilizaram as estratégias Suporte Social e Fuga-Esquiva, e em momento nenhum demonstraram utilizar da estratégia de Aceitação da Responsabilidade, lembrando que algumas estratégias presentes neste questionário não estão enquadradas em nenhuma sub escala, e algumas delas também foram utilizadas pelos participantes. quanto a Escala de Foco e Método de *Coping*, as estratégias utilizadas pelos participantes foram equilibradas, pois elas tinham Foco tanto no Problema quanto na Emoção, e tinham Métodos Ativo Cognitivo, Ativo Comportamental, e Evitação.

5.2.1 Estratégias utilizadas na história de vida

Durante a história de vida dos participantes, em cada situação as estratégias utilizadas pelos participantes variaram. Dentre as situações em que se percebeu a utilização de estratégias relacionadas ao Confronto estão em geral relacionadas aos momentos em que os participantes decidiram agir de forma a mudar a situação em que se encontravam e que causava estresse. Como por exemplo, quando a participante P2 decidiu se separar de seu ex-marido e saiu de casa em busca de uma vida melhor pra si e para seus filhos. Outro exemplo foi quando a participante P4 fez algo arriscado e enfrentou o grade desafio de conseguir se manter em Curitiba, mesmo diante de tanta dificuldade e não tendo o que comer, ou até mesmo quando P4 não recuou na batalha para manter o casamento funcionando, mesmo perante as crises de ciúmes do marido.

² Composition of Method and Focus of Coping Measures. Tradução livre da autora.

Quanto às estratégias de Afastamento, estas estão em sua maioria, ligadas às situações em que os participantes precisaram aceitar a situação em que se encontravam, aceitando seu destino naquela situação. Como exemplo, podemos citar P1 e sua aceitação quanto ao fato de não ser uma criança desejada pelos pais. Outro exemplo foi a aceitação pela participante P2, quando esta precisou aceitar a vida difícil que tinha, suas responsabilidades, e ter de viver na casa de outra pessoas separada de seus pais, bem como tentava esquecer os problemas: *“você tenta esquecer, e você pensa ‘não, eu tô aqui. A minha vida agora é essa e eu tenho que levar, tentar ser o melhor possível’. [...] Tentava esquecer e entrar nas histórias dos outros”*. Ainda na questão de aceitar sua situação e seu destino, podemos mencionar o participante P3, quando este foi morar com seu tio que era muito rígido: *“eu não tinha pra onde ir, aí eu ficava”*. Apesar disso, o participante P3 buscava ver o lado bom das situações por piores que fossem, onde viu a exigência do tio pra que ele trabalhasse desde cedo como uma oportunidade de buscar sua independência e aprender a sobreviver. Assim como P3, a participante P2 utilizava a estratégia de Afastamento quando precisava ir pra escola, a qual ela não gostava, mas via aquilo como um passeio, pois podia sair da realidade de viver com a tia e com tantas responsabilidades, ou seja, tentava encontrar o lado bom da situação. Ainda nas estratégias de Afastamento, o participante P3 não se deixa impressionar pelas situações de estresse e minimiza-as, de forma a não se incomodar com elas, pois assim ele afirma poder viver melhor. Assim como P3, a participante P4 não ficou pensando em quando levou um tapa do pai, por mais que tenha sido algo que a marcou, minimizando a situação e se recusando a se preocupar com ela: *“é só uma coisa ruinzinha que ali ficou, tipo, ficou na mente”*.

Já as estratégias de enfrentamento de Autocontrole que os participantes utilizaram foram principalmente focadas no pensar antes de agir, não seguindo seu impulso, analisando mentalmente o que dizer e fazer. Como exemplo menciona-se o o fato de o participante P1 ter consciência de ser uma pessoa estressada e por isso evita se encontrar com um dos colegas que o traiu *“não sei qual vai ser minha reação se eu chegar, conversar com ele pessoalmente. Do jeito que sou meio doido, é capaz de eu pegar ele e matar ele”*. Ainda no sentido de pensar antes de agir, a participante P2 precisava não agir sob impulso quando estava trabalhando com empregada doméstica, mas como a participante sabia da sua necessidade daquele emprego, ela não permitia sua raiva ser descontada na patroa. Outro exemplo de

autocontrole é quando o participante P3 menciona que não deixa as situações estressantes e os sentimentos que estas situações causam afetarem seu dia a dia.

As estratégias relacionadas ao Suporte Social durante a história de vida foi percebida apenas uma vez no discurso dos participantes. Primeiro exemplo a ser apontado foi quando a participante P2 decidiu se separar do ex-marido e pediu ajuda à sua mãe, deixando que a participante ficasse na casa dela até que esta conseguisse se reestabelecer.

Assim como a estratégia anterior, a estratégia de Fuga-Esquiva só foi encontrada uma vez na história dos participantes, quando P1 afirmou que quando adolescentes se envolvia em muitas brigas e até entrou na academia para poder aprender a lutar e poder brigar, de forma a descontar nos outros a raiva que sentia por não ser uma criança desejada e pela morte da avó.

Na sub escala de Resolução de Problemas, os participantes utilizaram estas estratégias em busca de modificar a situação em que se encontravam para que tudo desse certo, e para tal formaram um plano de ação e o seguiram, sempre se concentrando no próximo passo, pois sabiam que aquilo era necessário e fizeram o possível para concretizar o que desejavam. Os exemplos em que os participantes utilizaram estas estratégias muitas vezes são os mesmos em que utilizaram as estratégias de Confronto, pois estas acabaram se complementando. Foram as situações em que os participantes utilizaram a Resolução de Problemas: Quando a participante P2 decidiu sair de casa e se separar do ex-marido, e mesmo quando ele a ameaçava, ela focou no plano e mudou sua situação para melhor; Quando a participante P4 mudou-se para Marilândia e também quando se mudou para Curitiba, ela tinha um plano de ficar e buscar sua independência e assim o fez, mudando a situação em que se encontrava; o participante P3 sabia que para poder melhorar de vida precisou e ainda precisa se concentrar no trabalho e está sempre se esforçando. Além disso, podemos mencionar quando P1, baseado nas experiências anteriores, não cria confiança facilmente nas pessoas.

Por fim, quanto à Reavaliação Positiva, os participantes saíram das experiências de adversidades e estresse melhores do que eles próprios esperavam, mudando e crescendo como pessoas, e redescobrimdo o que realmente importa na vida. Como exemplo, podemos citar o fato de P1 aprendido várias profissões quando precisou ser independente e sobreviver crescendo e se desenvolvendo positivamente, sendo que uma dessas profissões o permitiu ser um dos melhor DJ's

de Curitiba; quando P1 foi para São Paulo, ele se deparou com “*tudo aquilo que não prestava*”, mas foi ali que aprendeu a distinguir o certo do errado, o que o permitiu sair da situação como uma pessoa mais desenvolvida e melhor do que se esperaria; além de P1 ter desapegado do dinheiro após tantas decepções envolvendo traições financeiras, e desta forma mudou sua forma de ver a vida e aprendeu o que realmente importa na vida. Já a participante P2, por não ter podido aproveitar a maior parte do crescimento e desenvolvimento dos filhos por estar sempre trabalhando, hoje ela aprendeu a dar valor aos momentos com eles.

Além das estratégias divididas nas oito sub escalas, existem outras 16 que não se encaixam particularmente em nenhuma delas. Destas 16, foram encontradas no discurso dos participantes sete delas. A mais comumente encontrada foi a estratégia de aceitar que nada podia ser feito nas situações adversas enfrentadas, sendo, em geral, que esta estratégia foi utilizada em conjunto com a sub escala Afastamento, como exemplos de quando os participantes eram jovens e aceitavam que a vida deles era aquela e que deviam se adaptar a elas, pois nada havia a ser feito. E já que as situações em que se encontravam não poderiam ser mudadas, buscaram tirar vantagem como quando P2 precisava ir para escola e utilizava este tempo como um “passeio” pra longe da sua realidade. Pode-se mencionar, também, quando P1 buscava e ainda busca esquecer seus problemas focando sua atenção ao trabalho ou outras atividades, sendo esta uma das razões de estar sempre trabalhando. Sonhar ou imaginar outra realidade também foi uma estratégia mencionada por P2, pois esta “*tentava esquecer... e entrar na história dos outros*”.

Quanto à Escala de Foco e Método de *Coping*, das dezenove estratégias apontadas, foram encontradas oito destas durante o discurso dos participantes em relação a história de vida, as quais apontam que os participantes utilizam mais o método de estratégia “ativo cognitivo” na qual o indivíduo trabalha como avalia uma situação de forma a torná-la positiva (BILLING E MOOS, 1980). Quanto ao foco da estratégia, estes foram equilibrados, onde quatro das estratégias eram “focadas no problema” em que os indivíduos buscam enfrentar a situação em si, e quatro das estratégias era “focadas na emoção” em que os indivíduo tentam mudar a emoção e o modo de perceber a situação estressora (LAZARUS, 1993).

Perante todas as situações adversas, bem como as estratégias de *coping* apresentadas na história de vida dos participantes, estes se mostraram equipados de recursos de *coping*, os quais foram identificados como: Perspectivas como

consequência de experiências prévias; Valores; Personalidade; Pensamento Positivo; Suporte Social; Expectativa de Sucesso; Autoconfiança; Domínio do Psicológico, Alta Autoestima; e Regulação Emocional.

5.2.2 Estratégias utilizadas no ambiente de trabalho

Assim como ao enfrentar as adversidades durante a vida, os participantes estão sujeitos a estresses no ambiente de trabalho, situações estas que, também, necessitam de estratégias e recursos para enfrentamento do estresse.

Quanto às estratégias de Confronto, estas foram algumas vezes citadas, e em geral estas estratégias forma utilizadas em conjunto a estratégia de Fuga-Esquiva. O participante P1, quando em situações estressoras no trabalho, diz se transformar “*Eu me fecho, eu me viro num bicho*”, e desta forma acaba descontando a raiva nos colegas. E como P1, a participante P2 afirma que pode ser grosseira e até mal educada com os colegas, de forma a descontar sua raiva em outras pessoas e extravasar seus sentimentos de alguma forma. Quando falando do estresse que P4 sofre em relação às fofocas que acontecem no trabalho, esta também afirmou extravasar os sentimentos, e assim como P4, o participante P3, quando se sente triste ou estressado, vai ao banheiro, chora, extravasa seus sentimentos, para poder retornar ao trabalho.

No ambiente de trabalho foram poucas as vezes que os participantes apontaram a utilização da estratégia de Afastamento. O participante P3 afirmou não se deixa impressionar ou afetar pela situação de estresse, e tenta não pensar na situação ao não dar importância para o acontecimento. E assim como P3, a participante P4 não permite que as situações estressantes do trabalho interfiram seu desempenho, pois procura não ficar pensando na situação, respira fundo, e segue em frente.

Em compensação, a estratégia de Auto Controle é uma das estratégias mais utilizadas pelos participantes no ambiente de trabalho. Quando P1 diz não confiar nas pessoas, ainda mais por causa das fofocas, este afirma que “*tem que tá sempre com um pé atrás. [...] você não pode contar uma coisa, certo, um segredo. Porque se você conta, todo mundo tá sabendo*”. Tal afirmação demonstra que o participante

analisa mentalmente o que fazer e o que falar para evitar que um segredo pessoal seja de conhecimento de todos. Além disso, tanto o participante P1 como o participante P3 afirmam guardar alguns sentimentos para si, não demonstrar o que estão pensando, como disse P1: *“engulo alguns sapos, fico quieto”*. Tal estratégia de não falar o que pensa foi utilizada com a estratégia de não manter o orgulho ao não demonstrar os sentimentos, estratégia esta não pertencente a nenhuma subcategorias do Questionário. Entretanto, as principais situações em que os participantes utilizam o Auto Controle são nos momentos de estresse enfrentados com os clientes. Como disse P4: *“você engole cada abacaxi. [...] Tem horas, assim, que tenho vontade de juntar no pescoço de uma cliente ou outra”*. Assim como a participante P2, a participante disse algo similar: *“quando o bolo tá terminando de assar e eles [clientes] ficam me enchendo o saco. [...] Vontade de pegar a forma e tacar na cabeça da pessoa”* e *“Às vezes você tem vontade [...] de largar tudo e sentar lá do outro lado da rua e ficar olhando o circo pegar fogo”*. Até P1 afirmou: *“vontade de meter a mão na cara”*. Apesar de tantas vontades, os participantes usam de seu Auto Controle, e não agem de forma impulsiva, como disse P4 *“Mas você precisa [...] ser disciplinada, se comportar. Você tá trabalhando. Não pode fazer tal coisa”*. Tal Auto Controle se deve, principalmente ao entendimento da necessidade do emprego, bem como ao sentimento de responsabilidade com o estabelecimento e aos proprietários, como afirmou P4: *“Porque se a pessoa te deu aquele trabalho, se você tá trabalhando, é porque a pessoa confiou em você”*.

As estratégias de Suporte Social também são utilizadas pelos participantes quando enfrentam situações estressoras no ambiente de trabalho. P1 conversa com seus colegas de trabalho para tentar resolver os problemas, tentar entender a razão do problema e apresentar o seu ponto de vista. Ao mesmo tempo, P2 aponta que seus colegas de trabalho e sua família são fonte de ajuda para enfrentar o estresse do dia a dia, conversando e desabafando sobre o acontecido. Neste mesmo sentido, a participante P4 conversa com colegas de trabalho e superiores para desabafar e pedir conselhos sobre como prosseguir com a situação.

Quanto à sub escala Resolução de Problemas, esta não é uma estratégia utilizada com frequência pelos participantes. Durante as entrevistas apenas o participante P1 utiliza suas experiências anteriores para enfrentar as situações de estresse, ou até evitar tais situações, principalmente quando se trata de confiar nas pessoas.

Por fim, tratando da Reavaliação Positiva, algumas situações estressantes enfrentadas pelo participante P1 têm como estratégia a utilização da criatividade, principalmente quando este afirma ter ingredientes e matéria prima regulados. Já os participantes P3 e P4 rezam e pedem ajuda à Deus para poderem continuar em frente e encontrar uma forma de resolver os problemas, como disse P4: *“Eu vou no banheiro, ajoelho, olho, rezo, choro. É minha maior ajuda”*.

Outras estratégias utilizadas pelos participantes, mas que não se encontram em nenhuma sub escala foram, para P1, se exercitar: *“Vou pra academia [...] tira todo meu estresse de dia de serviço. [...] e no outro dia acordo bom”*. Já a participante P2 busca esquecer os problemas ao se entreter com outras coisas, *“mudar o rumo”*, assistindo televisão ou conversando com o marido. Já a participante P4 diz coisas a ela mesma que possam ajudar a enfrentar a situação ao dar risada da situação e acreditar que *“eu sou mais eu”*.

Quando comparadas as estratégias utilizadas com a Escala de Foco e Método de *Coping*, das dezenove estratégias apontadas, foram encontradas onze destas durante o discurso dos participantes sobre o estresse no ambiente de trabalho. A participante P4 utiliza o bom humor e o pensamento positivo em relação aos estresses do dia a dia do trabalho, pois dá risada do problema e segue em frente, sem perder muito tempo se preocupando com o acontecido. Todos os participantes, como observado acima, dão um passo atrás em relação às situações estressoras no trabalho e pensam de forma mais objetiva, principalmente quando a impulsividade pode leva-los a problemas empregatícios. Tanto a participante P4 quanto o participante P3 pedem forças e ajuda rezando e pedindo ajuda a Deus quando a situação de estresse é mais difícil e não sabem como prosseguir. Além disso, quando P1 busca conversar com seus colegas de trabalho sobre os problemas de forma encontrar a melhor forma de resolvê-los, o que demonstra que este possui atitudes positivas em relação às situações adversas. As participantes P2 e P4 afirmaram conversar com os colegas de trabalho, amigos e familiares sobre as situações estressoras enfrentadas no dia a dia do trabalho, de forma a desabafar e pedir *“apoio moral”*. Apesar de os participantes terem vontades de descontar os sentimentos nos outros, não o fazem, mantendo seus sentimentos para si mesmos, engolindo alguns sapos e ficando quieto. Por fim participante P2 se entretém com outras coisas para esquecer os estresses do dia a dia.

Perante tais constatações, os participantes possuem estratégias balanceadas quando se tratando dos Métodos de *Coping*, sendo que quatro destas estratégias são da categoria “Ativo Cognitivo” de forma a avaliar a situação para torna-la positiva, e quatro são do tipo “Ativo Comportamental”, onde os participantes lidam com a situação diretamente para superá-la, e apenas duas das estratégias são do método “Evitação”, em que os participantes evitam enfrentar as situações de estresse. Porém, quando analisando o foco da estratégia, estas tem conotação principalmente emocional. Ou seja, o foco é mudar o sentimento em relação à situação estressora, e não mudar a situação em si, como afirmou Lazarus (1993).

Quanto aos recursos de enfrentamento que os participantes são dotados, no discurso foram percebidos: Personalidade; Perspectivas a partir de Experiências Prévias; Pro Atividade; Regulação Emocional; Domínio do Psicológico; Flexibilidade; Espiritualidade; Suporte Social; e Alta Autoestima.

Quando comparadas as situações estressoras do ambiente de trabalho apontadas pelos participantes com as possíveis situações estressoras apontadas na teoria, poucas foram citadas. Apenas duas situações citadas por Fontes, Neri e Yassuda (2010) que foram mencionadas por P2: Conflito de papéis e Sobrecarga de trabalho. Em relação aos fatores de estresse no trabalho apontados por Cabral (2009), apenas Relacionamentos interpessoais e Descrição do cargo vago ou inconsistente foram apontados como algo estressante pelos participantes. Em relação às situações de estresse específicos do setor de serviços, foram mencionados pelos participantes: necessidade de boa postura e saber lidar com o descontentamento do cliente (ERKUTLU E CHAFRA, 2006); reclamações constantes dos consumidores (CHIANG, BIRTCH E KWAN, 2010); bem como o ritmo acelerado no trabalho (BATISTA E BIANCHI, 2006).

Diante da análise dos resultados, foi constatado que os participantes aprenderam diversas estratégias de enfrentamento de situações adversas durante a história de vida de cada um, e que tais situações permitiram que eles tivessem maior facilidade de enfrentar as situações adversas no ambiente de trabalho. O fato de serem poucos os fatores causadores de estresse nos participantes está relacionado ao que foi dito por Lazarus (1993), onde para uma situação ser reconhecida como estressante, é preciso que o indivíduo a avalie como estressante.

E como visto, cada participante utilizou diferentes estratégias para lidar com as mesmas situações estressantes, fato que vai ao encontro do que afirmam

Antoniazzi, Dell’Aglío e Bandeira (1998, p.279): “características da pessoa (nível de desenvolvimento, gênero, experiência prévia, temperamento), do estressor (tipo, nível de controlabilidade), do contexto (influência paterna, suporte social) bem como a interação entre esses fatores” interferem com o processo estressor-resposta de cada um.

Os participantes acreditam que todas as situações adversas que enfrentaram ajudaram a ter uma perspectiva diferente em relação aos estresses atuais, como disse P2: *“É diferente. Porque agora a gente já tem mais experiência. Já sabe se defender”*. Em decorrência de tantas adversidades, as situações de estresse no dia a dia de trabalho não são tantas e nem são, em geral, consideradas de grande importância, como pode ser observado pelo dito por P1: *“O que eu passei na vida, tanto estresse, eu que hoje eu sou mais forte. [...] eu sou uma pessoa estressada, mas não tanto, que nem eu era dez anos, quinze anos atrás”*, e pelo que foi dito por P4: *“são muitas situações que você passa na sua vida, de estresse, de raiva, de ódio, e você... tem horas que você tem que ter uma solução praquilo lá”*.

E com tantas estratégias e recursos presentes no decorrer da vida bem como no dia a dia do ambiente de trabalho, bem como na presença de fatores de risco e de proteção, os participantes apresentaram maior facilidade de superar as adversidades e aprenderam que existem melhores formas de lidar com os problemas, como disse P2: *“se eu fizer assim, vai ser melhor pra mim e eu não vou me estressar. Você vai aprendendo a lidar”*.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada teve como objetivo verificar de que forma a história de vida, a resiliência pessoal e as estratégias de enfrentamento ao estresse podem interferir no ambiente de trabalho.

Com base nos resultados apresentados, foi possível perceber que os indivíduos participantes desta pesquisa enfrentaram dificuldades e situações de adversidade em diversas fases da vida e de cunhos diferentes. Entretanto, como foi dito pelos participantes, tais adversidades contribuíram para que estes pudessem se desenvolver, crescer e também aprender a lidar melhor com novas situações de estresse que se apresentassem. Durante a história de vida, as situações adversas que cada participante enfrentou demandou diferentes formas de lidar com a situação, e desta forma, eles acabaram munidos de experiências e conhecimentos que ajudam a enfrentar situações de estresse, tanto na vida pessoal, quanto na profissional.

As diversas situações enfrentadas na vida e no dia a dia dos participantes os tornaram cada vez mais resilientes, com maiores forças de se recuperar e lidar com novas situações de estresse. Os participantes reconhecem que hoje são mais fortes e mais capazes de enfrentar o estresse. Isso tudo vai ao encontro com o apresentado como base teórica desta pesquisa, inclusive quando dito que uma situação pode ser enfrentada e superada pelo indivíduo, mas que isso não o torna imune ao estresse e nem prova que este terá sempre a resiliência necessária para superar toda e qualquer situação de estresse. A participante P4, ao afirmar que consegue tranquilamente enfrentar o estresse do dia a dia do trabalho, mas não tem sucesso em superar a crise do casamento, demonstra o que a teoria afirma.

Os participantes se mostraram estar preparados para enfrentar o estresse do dia a dia como consequência das experiências adquiridas no decorrer da vida, ao aprenderem que existem diferentes estratégias e recursos com os quais estão preparados, e podem desta forma, encontrar as melhores formas de lidar com os problemas encontrados hoje. As características e habilidades apresentadas demonstram que o sofrimento vivido no decorrer da infância até a vida adulta foi tanto, que as situações de estresse do dia a dia do trabalho não são avaliadas pelos participantes como situações realmente estressantes e que não são situações que

possam abalá-los, como poderia àqueles que não enfrentaram tantas adversidades no decorrer da vida.

Tendo sido esta pesquisa realizada em um formato relativamente novo, combinando os fatores de estresse no trabalho, resiliência pessoal, e as estratégias de enfrentamento que se apresentam no decorrer da vida, se espera que este trabalho contribua com novas pesquisas relacionadas à Psicologia, Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional.

REFERÊNCIAS

ALDWIN, Carolyn M.; SUTTON, Karen J.; LACHMAN, Margie. The Development of Coping Resources In: Adulthood. **Journal of Personality**, dezembro 1996, v. 64, n. 4, p. 837-871.

ANTONIAZZI, Adriane Scomazzon; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco; BANDEIRA, Denise Ruschel. O conceito de *coping*: uma revisão teórica. **Estudos de Psicologia**, 1998, v. 3, n. 2, p. 273-294.

BARBARIN, Oscar A.; RICHTER, Linda; WET, Thea de. Exposure to Violence, Coping Resources, and Psychological Adjustment of South African Children. **American Journal of Orthopsychiatry**, janeiro 2001, v. 71, n. 1, p. 16–25.

BATISTA, Karla de Melo; BIANCHI, Estela Regina Ferraz. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, jul./ago. 2006, v. 14, n. 4, p. 534-539.

BAUER, Moisés Evandro. Estresse: como ele abala as defesas do organismo. **Ciência Hoje**, jan./fev. 2002, v.3 30 n. 179, p. 20-25.

BILLINGS, Andrew G.; MOOS, Rudolf H. The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. **Journal of Behavioral Medicine**, 1981, v. 4, n. 2, p. 139-157.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, jan./jun. 2005, p.68-80. Disponível em: <www.emtese.ufsc.br>. Acesso em: 29/06/2017.

BRANDÃO, Juliana Mendanha; MAHFOUD, Miguel; GIANORDOLI-NASCIMENTO, Ingrid Faria. A construção do conceito de resiliência em psicologia: discutindo as origens. **Paidéia**, Ribeirão Preto, agosto 2011, v. 21, n. 49, p. 263-271. Disponível em: <www.redalyc.org>. Acesso em: 22/07/2017.

CABRAL, Jackson Cruz. **Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho de profissionais de cozinha**: um estudo em restaurantes de belo horizonte. 155 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Mestrado em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.

CÂMARA, Rosana Hoffman. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 6, n. 2, jul./ dez., 2013, p. 179-191. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em: 30/06/2017.

CAMPOS, Claudinei José Gomes. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Revista Brasileira de**

Enfermagem, Brasília, set./out. 2004, v. 57, n. 5, p. 611-614. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em: 30/06/2017.

CHIANG, Flora; BIRTCH, Thomas A.; KWAN, Ho Kwong. The Moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. **International Journal of Hospitality Management**, Março 2010, v. 29, p. 25-32.

CHROUSOS, George; GOLD, Philip. The concepts of stress and stress system disorders. Overview of physical and behavioral homeostasis. **The Journal of the American Medical Association**, Março de 1992, v. 267, n. 9, p. 1244-1252.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como Elaborar uma Dissertação de Mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2003.

CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira; GUIRAUD, Luciene. Possibilidades e limites de histórias de vida por meio de depoimentos orais na história da formação de professores. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, set./dez. 2009, v. 9, n. 28, p. 671-686. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo>>. Acesso em: 27/06/2017.

ERKUTLU, Hakan V.; CHAFRA, Jamel. Relationship between leadership power bases and job stress of subordinates: example from boutique hotels. **Management Research News**, Turquia, 2006, v. 29, n. 5, p. 285-297.

FARSEN, Thaís Cristine. **“Como aprendi a lidar com as adversidades”**: Interfaces entre história de vida de executivos e resiliência no trabalho. 167 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Centro de Filosofia, Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

FERRAZ, Flávio Cesar; FRANCISCO, Fernando de Rezende; OLIVEIRA, Celso Socorro. Estresse no ambiente de trabalho. **Arch Health Investigation**, São Paulo, Nov./Dez. 2014, v. 3, n. 5, p. 1-8. Disponível em: <<http://www.archhealthinvestigation.com.br/ArchHI>>. Acesso em: 29/03/2017.

FLICK, Uwe. **Introdução à Metodologia de Pesquisa**: Um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso Editora LTDA., 2013.

FOLKMAN, Susan. LAZARUS, Richard. **Ways of Coping Questionnaire**: Web Permission Set. 1988.

FONTES, Arlete Portella; NERI, Anita Liberalesso; YASSUDA, Mônica Sanches. Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 30, n. 3, setembro 2010, pp. 620-633.

GIBBS, Graham. **Análise de Dados Qualitativos**. Porto Alegre: Artmed Editora S.A., 2009.

GIMENES, M. G. G. A mulher após a mastectomia. In: GIMENES, M. G. G (org.); FAVARO, M. H. (co-org). **Mulher e o Câncer**. Campinas: Editora Livro Pleno, 2000.

JUNQUEIRA, Maria de Fátima Pinheiro da Silva; DESLANDES, Suely Ferreira. Resiliência e maus-tratos à criança. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, jan./fev. 2003, v. 19, n. 1, p. 227-235. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em: 24/07/2017.

KANTORSKI, Luciane Prado; et al. Uma proposta de avaliação quantitativa e qualitativa de serviços de saúde mental: contribuições metodológicas. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, maio/ago. 2009, v. 33, n. 82, p. 273-282. Disponível em: <www.redalyc.org>. Acesso em: 26/6/17.

KERKHOFF, Marilene. **Traçado da Linha de Vida**: Somos o que fazemos da nossa história. 33 f. Projeto de Intervenção (Especialização em Gerontologia Interventiv) – Educação Continuada, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2015. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br>. Acesso em: 29/06/2017.

KNORST, Carina Estela Kreuz. **Resiliência**: Instrumentos de avaliação no contexto brasileiro. 33 f. Monografia (Especialização em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/>. Acesso em 27/03/2017.

LAZARUS, Richard S. From psychological stress to the emotions: A History of Changing Outlooks. **Annual Review of Psychology**, 1993, v. 44, p. 1-22. Disponível em: <www.annualreviews.org>. Acesso em 13/07/2017.

LIPP, Marilda E. Novaes; TANGANELLI, M. Sacramento. Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 2002, v. 15, n. 3, p. 537-548. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em: 20/07/2017.

MANZINI, Eduardo José. Entrevista semi-estruturada: Análise de objetivos e de roteiros. **Anais II SE&PQ/USC – II Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos**, 2004. Disponível em: <http://www.sepq.org.br/anais>. Acesso em: 29/06/2017.

MARGIS, Regina; et al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, abril de 2003, v. 25, n. 1, p. 65-74. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em: 18/07/2017.

MARUJO, Helena Águeda et al. Revolução positiva: Psicologia positiva e práticas apreciativas em contextos organizacionais. **Comportamento Organizacional e Gestão**, Lisboa, Abril 2007, v. 13, n. 1, p. 115-136. Disponível em: <http://repositorio.ispa.pt/>. Acesso em: 27/03/2017.

MASTEN, Ann. Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. **American Psychologist**, Março 2001, v. 56, n. 3, p. 227-238.

MASTEN, Ann. S.; BEST, Karin M.; GARMEZY, Norman. Resilience and development: contributions from the study of children who overcome adversity. **Development and Psychopathology**, 1990, v. 2, p. 425–444.

MENEGHEL, Stela Nazareth. Histórias De Vida - notas e reflexões de pesquisa. **Athenea Digital - Revista de Pensamiento e Investigación Social**, 2007, v. 12, p. 115-129.

MENTAL HEALTH FOUNDATION. **Fundamental Facts About Mental Health 2016**. Londres. Disponível em: <www.mentalhealth.org.uk>. Acesso em: 26/06/2017.

MINAYO, Maria Cecilia; SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**, 1993, v. 9, n. 3, p. 239-262.

MORESI, Eduardo. (Org.). **Metodologia de Pesquisa**. 108 f. Monografia (Especialização em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) - Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2003.

NUNES, Patrícia. **Psicologia Positiva**. 49 f. Trabalho de Licenciatura (Licenciatura em Psicologia) – Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2007. Disponível em: <www.psicologia.com.pt>. Acesso em: 27/03/2017.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia Científica**: um manual para a realização de pesquisas em administração. Catalão: UFG, 2011.

OLIVEIRA, Verônica Macário; MARTINS, Maria de Fátima; VASCONCELOS, Ana Cecília Feitosa. Entrevistas “em profundidade” na pesquisa qualitativa em administração: pistas teóricas e metodológicas. **Anais SIMPOI2012**. Disponível em: <<http://www.simpoi.fgvsp.br>>. Acesso em: 28/06/2017

PAIS-RIBEIRO, José; SANTOS, Carla. Estudo conservador de adaptação do *Ways of Coping Questionnaire* a uma amostra e contexto portugueses. **Análise Psicológica**, 2001, v. 4, n. 19, p. 491-502.

PARKER, James D. A.; ENDLER, Norman, S.; BAGBY, R. Michael. If it changes, It might be unstable: Examining the factor structure of the Ways of Coping Questionnaire. **Psychological Assessment**, Setembro de 1993, v.5, n. 3, p. 361-368.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, Brasília, 2004, v. 9, n. 1, p. 45-52. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 29/03/2017.

PINHEIRO, Débora Patrícia Nemer. A resiliência em discussão. **Psicologia em Estudo**, Maringá, 2004, v. 9, n. 1, p. 67-75. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em 24/07/2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAEDEKE, Thomas D.; SMITH, Alan L. Coping Resources and Athlete Burnout: An Examination of Stress Mediated and Moderation Hypotheses. **Journal of Sport & Exercise Psychology**, novembro 2004, v. 26.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências Sociais. In: LONGARAY, André Andrade; BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

SANTOS, Inês Maria Meneses dos; SANTOS, Rosângela da Silva. A etapa de análise no método história de vida – uma experiência de pesquisadores de enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, out./dez. 2008, v.17, n. 4, p. 714-719.

SAVÓIA, Mariângela Gentil; SANTANA, Paulo Reinhardt; MEJIAS, Nilce Pinheiro. Adaptação do Inventário de Estratégias de Coping de Folkman e Lazarus para o Português. **Psicologia USP**, São Paulo, 1996, v.7, n.1/2, p.183-201.

SELIGMAN, Martin; CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. Positive Psychology: An Introduction. **American Psychologist**, Janeiro 2000, v. 55, n. 1, p. 5-14. Disponível em: <www.researchgate.net>. Acesso em: 26/06/2017.

SELYE, Hans. The evolution of the stress concept: the originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatonic hormones. **American Scientist**, Nov./Dez. 1973, v. 61, n. 6, p. 692-699. Disponível em: <https://www.jstor.org>. Acesso em: 17/07/2017.

SILVA, Aline Pacheco; *et al.* “Conte-me sua história”: reflexões sobre o método de História de Vida. **Mosaico: estudos em psicologia**, 2007, v. 1, n. 1, p. 25-35.

SILVA, Valdir Pierote; BARROS, Denise Dias. Método história oral de vida: contribuições para a pesquisa qualitativa em terapia ocupacional. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, São Paulo, jan./abr. 2010, v. 21, n. 1, p.68-73. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br>. Acesso em: 27/06/2017.

SCORSOLINI-COMINA, Fabio; SANTOS, Manoel Antonio dos. Psicologia Positiva e os Instrumentos de Avaliação no Contexto Brasileiro. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, São Paulo, 2010, v. 23, n. 3, p. 440-448. Disponível em: <www.scielo.br/prc>. Acesso em: 27/03/2017.

SEQUEIRA, Carlos *et al.* Avaliação das propriedades psicométricas do questionário de saúde mental positiva em estudantes portugueses do ensino superior. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Porto, Junho 2014, n. 11, p. 45-53. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/>. Acesso em: 29/03/2017.

SHAW, James B. *et al.* The availability of personal and external coping resources: their impact on job stress and employee attitudes during organizational restructuring. 2 ed. **School of Business Discussion Papers**, 1992, Paper 25.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAN, Valquiria Aparecida Rossi. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, 2008, v. 24 n. 2, p. 201-209. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 16/03/2017.

SPECTOR, Paul E.; JEX, Steve M. Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. **Journal of Occupational Health Psychology**, 1998, v. 3, n. 4, p. 356-367.

SPINDOLA, Thelma; SANTOS, Rosângela da Silva. Trabalhando com a história de vida: percalços de uma pesquisa(dora?). **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, 2003, v. 37, n. 2, p. 119-126. Disponível em: <<http://www.ee.usp.br>>. Acesso em: 26/06/2017.

STACCIARINI, Jeanne Marie R.; TRÓCCOLI Bartholomeu T.. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, Março 2001, v. 9, n. 2, p. 17-25. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 29/03/2017.

TABOADA, Nina G.; LEGAL, Eduardo J.; MACHADO, Nivaldo. Resiliência: em busca de um conceito. **Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano**, 2006, v. 16, n. 3, p. 104-113. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso: 24/07/2017.

TAYLOR, Shelley E.; STANTON, Annette L.. Coping Resources, Coping Processes, and Mental Health. **Annual Review of Clinical Psychology**, 2007, v. 3, p. 377-401.

VENTURA, Magda Maria. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. **Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, set./out. 2007, v. 20, n. 5, p. 383-386.

WINDLE, Gill. What is resilience? A review and concept analysis. **Reviews in Clinical Gerontology**, 2011, v. 21, p. 152-169. Disponível em: <www.cambridge.org>. Acesso em 24/07/2017.

ANEXO A – INVENTÁRIO DE ESTRATÉGIAS DE COPING DE FOLKMAN E LAZARUS

1.	Me concentrei no que deveria ser feito em seguida , no próximo passo.	0	1	2	3
2.	Tentei analisar o problema para entendê-lo melhor.	0	1	2	3
3.	Procurei trabalhar ou fazer alguma atividade para me distrair.	0	1	2	3
4.	Deixei o tempo passar - a melhor coisa que poderia fazer era esperar, o tempo é o melhor remédio.	0	1	2	3
5.	Procurei tirar alguma vantagem da situação.	0	1	2	3
6.	Fiz alguma coisa que acreditava não daria resultados, mas ao menos eu estava fazendo alguma coisa.	0	1	2	3
7.	Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas idéias.	0	1	2	3
8.	Conversei com outra(s) pessoa(s) sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação.	0	1	2	3
9.	Me critiquei, me repreendi.	0	1	2	3
10.	Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções.	0	1	2	3
11.	Esperei que um milagre acontecesse.	0	1	2	3
12.	Concordei com o fato, aceitei o meu destino.	0	1	2	3
13.	Fiz como se nada tivesse acontecido.	0	1	2	3
14.	Procurei guardar para mim mesmo(a) os meus sentimentos.	0	1	2	3
15.	Procurei encontrar o lado bom da situação.	0	1	2	3
16.	Dormi mais que o normal.	0	1	2	3
17.	Mostrei a raiva que sentia para as pessoas que causaram o problema.	0	1	2	3
18.	Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas.	0	1	2	3
19.	Disse coisas a mim mesmo (a) que me ajudassem a me sentir bem	0	1	2	3
20.	Me inspirou a fazer algo criativo.	0	1	2	3
21.	Procurei esquecer a situação desagradável.	0	1	2	3
22.	Procurei ajuda profissional.	0	1	2	3
23.	Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva.	0	1	2	3
24.	Esperei para ver o que acontecia antes de fazer alguma coisa.	0	1	2	3
25.	Desculpei ou fiz alguma coisa para repor os danos.	0	1	2	3

26.	Fiz um plano de ação e o segui.	0	1	2	3
27.	Tirei o melhor que poderia da situação, que não era o esperado.	0	1	2	3
28.	De alguma forma extravasei meus sentimentos.	0	1	2	3
29.	Compreendi que o problema foi provocado por mim.	0	1	2	3
30.	Saí da experiência melhor do que eu esperava.	0	1	2	3
31.	Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema.	0	1	2	3
32.	Tentei descansar, tirar férias a fim de esquecer o problema.	0	1	2	3
33.	Procurei me sentir melhor, comendo, fumando, utilizando drogas ou medicação.	0	1	2	3
34.	Enfrentei como um grande desafio, fiz algo muito arriscado.	0	1	2	3
35.	Procurei não fazer nada apressadamente ou seguir o meu primeiro impulso.	0	1	2	3
36.	Encontrei novas crenças.	0	1	2	3
37.	Mantive meu orgulho não demonstrando os meus sentimentos.	0	1	2	3
38.	Redescobri o que é importante na vida.	0	1	2	3
39.	Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final.	0	1	2	3
40.	Procurei fugir das pessoas em geral.	0	1	2	3
41.	Não deixei me impressionar, me recusava a pensar muito sobre esta situação.	0	1	2	3
42.	Procurei um amigo ou um parente para pedir conselhos.	0	1	2	3
43.	Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação.	0	1	2	3
44.	Minimizei a situação me recusando a preocupar-me seriamente com ela.	0	1	2	3
45.	Falei com alguém sobre como estava me sentindo.	0	1	2	3
46.	Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria.	0	1	2	3
47.	Descontei minha raiva em outra(s) pessoa(s).	0	1	2	3
48.	Busquei nas experiências passadas uma situação similar.	0	1	2	3
49.	Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário.	0	1	2	3

50. Recusei acreditar que aquilo estava acontecendo.	0	1	2	3
51. Prometi a mim mesmo(a) que as coisas serão diferentes na próxima vez.	0	1	2	3
52. Encontrei algumas soluções diferentes para o problema.	0	1	2	3
53. Aceitei, nada poderia ser feito.	0	1	2	3
54. Procurei não deixar que meus sentimentos interferissem muito nas outras coisas que eu estava fazendo.	0	1	2	3
55. Gostaria de poder mudar o que tinha acontecido ou como eu senti.	0	1	2	3
56. Mudei alguma coisa em mim, me modifiquei de alguma forma.	0	1	2	3
57. Sonhava acordado(a) ou imaginava um lugar ou tempo melhores do que aqueles em que eu estava.	0	1	2	3
58. Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse.	0	1	2	3
59. Tinha fantasias de como as coisas iriam acontecer, como se encaminhariam.	0	1	2	3
60. Rezei.	0	1	2	3
61. Me preparei para o pior.	0	1	2	3
62. Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer.	0	1	2	3
63. Pensei em uma pessoa que admiro e em como ela resolveria a situação e a tomei como modelo.	0	1	2	3
64. Procurei ver as coisas sob o ponto de vista da outra pessoa.	0	1	2	3
65. Eu disse a mim mesmo(a) “que as coisas poderiam ter sido piores”.	0	1	2	3
66. Corri ou fiz exercícios.	0	1	2	3

Fonte: Savóia, Santana e Mejias (1996, p. 199-201)

ANEXO B – ESCALA DE FOCO E MÉTODO DE *COPING* DE BILLINGS E MOOS

Coping items	Method of coping			Focus of coping	
	Active cognitive	Active behavioral	Avoidance	Problem focused	Emotion focused
Tried to see positive side	X				X
Tried to step back from the situation and be more objective	X				X
Prayed for guidance or strength	X				X
Took things one step at a time	X			X	
Considered several alternatives for handling the problem	X			X	
Drew on my past experiences; I was in a similar situation before	X			X	
Tried to find out more about the situation		X		X	
Talked with professional person (e.g., doctor, clergy, lawyer) about the situation		X		X	
Took some positive action		X		X	
Talked with spouse or other relative about the problem		X		X	
Talked with friend about the situation		X			
Exercised more		X			X
Prepared for the worst			X		X
Sometimes took it out on other people when I felt angry or depressed			X		X
Tried to reduce the tension by eating more			X		X
Tried to reduce the tension by smoking more			X		X
Kept my feelings to myself			X		X
Got busy with other things in order to keep my mind off the problem					X
Didn't worry about it; figured everything would probably work out fine					X

Fonte: Billings e Moos, (1980, p.146).